Ombudsman
ONTARIO

CHIEN DE GARDE DE L'ONTARIO

2010-2011

RAPPORT ANNUEL

facebook Trouvez-nous sur Facebook – **facebook.com/OntarioOmbudsman**

twitter Suivez-nous sur Twitter – **twitter.com/Ont_Ombudsman**

YouTube Regardez-nous sur YouTube – **youtube.com/OntarioOmbudsman**

ISSN 1708-0886

Le 21 juin 2011

L'honorable Steve Peters
Président
Assemblée législative
Province de l'Ontario
Queen's Park

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 11 de la *Loi sur l'ombudsman*, j'ai le plaisir de vous présenter mon rapport annuel pour la période du 1er avril 2010 au 31 mars 2011, afin que vous puissiez le déposer à l'Assemblée législative.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, mes sincères salutations.

André Marin
Ombudsman

Bell Trinity Square
483, rue Bay, 10e étage, Tour Sud
Toronto (Ontario)
M5G 2C9

Téléphone : 416-586-3300
Ligne des plaintes : 1-800-263-1830
Télécopieur : 416-586-3485
ATS : 1-866-411-4211

Site Web : www.ombudsman.on.ca
Facebook : Ontario Ombudsman
Twitter : Ont_Ombudsman

Table des matières

Message de l'Ombudsman 4

Bilan de l'année 13

Hors examen : Placer le secteur MUSH sous surveillance 13

Aperçu des Opérations 20

Formation et Consultation 28

Communications et Liaison 32

Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman – EISO 37

Enquêtes de l'EISO achevées en 2010-2011 37

La combine du RLISS – Réseau local d'intégration des services de santé de Hamilton Niagara Haldimand Brant 37

Pris au piège de la loi – Renforcement des pouvoirs policiers pour le sommet du G20 40

Foyers de soins de longue durée 44

Évaluations de l'EISO achevées en 2010-2011 45

Enquêtes en cours de l'EISO 48

Nouvelles des enquêtes précédentes de l'EISO 50

Équipe d'application de la loi sur les réunions ouvertes au public – OMLET 57

Exposés de cas 63

Vos commentaires 76

Table des matières

Annexe 1 – Aperçu statistique des plaintes **83**

Cas reçus par trimestre 83

Cas reçus hors compétence de l'Ombudsman 83

Répartition régionale des plaignants 84

Mode de réception des cas 84

Les 15 organismes et programmes généraux du gouvernement provincial ayant fait l'objet du plus grand nombre de plaintes 85

Les 10 établissements correctionnels ayant fait l'objet du plus grand nombre de plaintes 85

Types les plus courants de cas reçus 86

Cas reçus à propos des réunions municipales à huis clos 86

Cas reçus par circonscription provinciale à l'exclusion des établissements correctionnels 87

Total des cas reçus relativement aux ministères provinciaux et à des programmes sélectionnés 88

Règlement des cas 90

Règlement des cas à propos des réunions municipales à huis clos 91

Annexe 2 – Notre méthode de travail **92**

Annexe 3 – Notre Bureau **93**

Annexe 4 – Rapport financier **94**

Message de l'Ombudsman : L'avenir du gouvernement est à l'ouverture

Dans son message de salutations envoyé l'an passé à l'occasion du 35e anniversaire du Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario, le premier ministre Dalton McGuinty a évoqué notre « **rôle vital… pour s'assurer que le gouvernement de l'Ontario travaille dans les meilleurs intérêts des citoyens** ». Notre Bureau se voue à cet objectif depuis 1975. Personnellement, j'ai eu le privilège d'occuper ce rôle durant tout un mandat quinquennal. Ce Rapport annuel est donc le premier de mon deuxième mandat en tant qu'Ombudsman de l'Ontario. Le 35e anniversaire de notre Bureau et la reconduite de mon mandat constituent deux excellentes occasions de faire l'éloge des accomplissements du Bureau de l'Ombudsman durant toutes ces années – mais envisager l'avenir s'avère beaucoup plus intéressant encore.

Comme le savent tous ceux qui sont habitués à notre Bureau, nous jouons un « rôle vital » de vigilance auprès du gouvernement pour qu'il défende au mieux les intérêts de ses citoyens, en aidant le public à contourner les embûches de l'administration, en négociant des règlements et en démasquant l'orientation technocratique qui ferme parfois l'accès aux services publics. Nous veillons à la bonne gouvernance en enquêtant sur les plaintes et en faisant paraître des rapports publics accompagnés de recommandations.

Mais nous pouvons faire plus encore. Nous pouvons contribuer à ce que le gouvernement travaille dans les meilleurs intérêts de ses citoyens en proposant une vision d'avenir. Notre Bureau est idéalement placé pour le faire. Nous pouvons déterminer les changements judicieux à apporter, en puisant dans l'expérience considérable que nous avons accumulée. Cette expérience nous vient du point de vue tout à fait unique que nous avons étant donné que nous devons travailler chaque jour non pas à partir des succès, mais à partir des échecs, du gouvernement.

> « Je veux inciter le gouvernement et ses administrateurs à opter fermement pour l'ouverture et la transparence, pas uniquement dans le cadre d'une politique générale, mais en faisant de ces éléments leur croyance fondamentale – et leur plus grande contribution. »

La vision de l'avenir que je veux proposer ici est une vision d'ouverture et de transparence. « L'ouverture », bien sûr, signifie l'accès à l'information. Travailler dans l'ouverture, c'est s'assurer que les citoyens ont les moyens de s'informer de ce que fait leur gouvernement. « La transparence », elle, signifie, l'accès aux raisons qui sous-tendent les décisions du gouvernement. Une décision transparente se reconnaît d'emblée. Elle n'est ni trafiquée, ni masquée par une explication simpliste. Ses motifs sont connus, tout comme les raisonnements et les influences qui ont joué sur elle. Je ne doute absolument pas que le gouvernement de l'Ontario et ses administrateurs aspirent à l'ouverture et à la transparence. La vision que j'offre ici est un moyen d'y parvenir. Je veux inciter le gouvernement et ses administrateurs à opter fermement pour l'ouverture et la transparence, pas uniquement dans le cadre d'une politique générale, mais en faisant de ces éléments leur croyance fondamentale – et leur plus grande contribution.

L'ouverture et la transparence sont les éléments cruciaux du type de gouvernement dans lequel l'Ombudsman a un « rôle vital » à jouer, pour reprendre l'expression du premier ministre. Certes, l'Ontario a la chance d'avoir un gouvernement responsable, mené et géré par des démocrates intègres. Mais les pages de ce rapport annuel sont émaillées d'exemples montrant que le gouvernement ne travaille pas toujours dans les meilleurs intérêts de ses citoyens – et que, quand il échoue, c'est bien souvent parce qu'il oublie les impératifs d'ouverture et de transparence. J'en prendrai quelques exemples.

Le plus flagrant de tous est probablement le plus célèbre – et c'est celui que nous avons évoqué dans notre rapport de décembre 2010, *Pris au piège de la loi*. Comme le chef de la Police de Toronto voulait obtenir des pouvoirs policiers exceptionnels pour assurer la sécurité du sommet du G20, en juin 2010, le gouvernement a adopté en secret un règlement lors d'une séance à huis clos du Conseil des ministres, en vertu d'une loi tombée en désuétude. Ce règlement a accordé à la police des pouvoirs extraordinaires. Le droit qu'avaient les citoyens d'être laissés en paix par la police a été révoqué, les policiers étant autorisés à effectuer des fouilles et des saisies si les gens s'approchaient de la zone de sécurité désignée. À l'approche de cette zone, les gens ne pouvaient plus aller et venir librement, et les policiers pouvaient les détenir. La décision de conférer cette puissante autorité à la police n'a fait l'objet d'aucun débat public avant d'être adoptée. Elle a été prise dans l'ombre. Même une fois le règlement mis en œuvre, le Ministère s'est bien gardé de le faire connaître largement.

Il s'est contenté de « l'annoncer » subrepticement en affichant le texte tel quel, sans commentaire ni explication, sur le site Web des « Lois-en-ligne » du gouvernement quelques jours avant le sommet. Enhardie par ses nouveaux pouvoirs, la police a fouillé, détenu et arrêté des milliers de citoyens. Certains d'entre eux exerçaient tout simplement leurs droits constitutionnels de protester; d'autres se trouvaient au mauvais endroit au mauvais moment. Les pouvoirs policiers secrets se sont refermés comme un piège sur ceux qui croyaient connaître leurs droits et qui les ont invoqués ne sachant pas que ces droits avaient été secrètement suspendus.

Dans la province, 14 Réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) ont été créés dans le but de faciliter la participation de la communauté aux décisions sur les services de santé, afin de répondre aux besoins très diversifiés de la population. La contribution des citoyens est la raison d'être de ces réseaux. Pourtant, notre rapport sur la gestion des plans de restructuration des hôpitaux par le RLISS de Hamilton Niagara Haldimand Brant, intitulé *La combine du RLISS*, a révélé un échec de communication. Le mandat tant vanté « d'engagement communautaire » n'avait jamais été défini si bien qu'un membre du conseil d'administration du RLISS avait estimé que des conversations privées sur un terrain de golf ou dans la file d'attente au supermarché constituaient une forme de consultation publique. Aucune norme minimale n'avait été établie en matière de consultation ou de publicité. Pire encore, le RLISS avait tenu des réunions secrètes, en vertu d'un règlement que lui et tous les autres RLISS avaient adopté, allant ainsi à l'encontre de la promesse de participation publique.

1er novembre 2010 (à partir de la gauche, en haut) : l'Ombudsman André Marin adresse la parole aux participants aux célébrations du 35e anniversaire du Bureau, l'honorable Roy McMurtry rend hommage aux 35 ans d'histoire de l'Ombudsman en Ontario; l'Ombudsman André Marin, avec (à partir de la droite, en haut) : l'Ombudsman des Nations Unies, John Barkhat, le commissaire adjoint à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario, Brian Beamish, et la commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario, Ann Cavoukian; la directrice adjointe des Élections de l'Ontario, Loren Wells et le commissaire à l'environnement de l'Ontario, Gord Miller; l'Ombudsman des contribuables, Paul Dubé, la commissaire aux droits de la personne de l'Ontario, Barbara Hall, et la directrice générale de la Commission ontarienne des droits de la personne, Nancy Austin

Un cas similaire de promesse d'ouverture honteusement bafouée a été dévoilé par mon enquête relative à la surveillance exercée par la province sur les foyers de soins de longue durée, qui abritent plus de 75 000 Ontariens. Comme je l'ai souligné dans mes conclusions, parues en décembre, beaucoup de renseignements étaient donnés publiquement, en ligne, sur les inspections dans les foyers de soins de longue durée – par semblant de transparence – mais ces renseignements étaient nettement désuets, incomplets et parfois inexacts. Le manque de communication sur le processus d'enquête du Ministère était atterrant. Et les foyers eux-mêmes se plaignaient que les normes de conformité étaient d'une telle complexité qu'elles constituaient des obstacles – car elles mettaient sur un pied d'égalité les difficultés mineures et les problèmes ayant des répercussions directes sur la qualité de vie des résidents.

Ces exemples ne sont pas uniques. Ce rapport décrit aussi la surveillance continue que nous exerçons sur l'Unité des enquêtes spéciales de la province (UES), chargée d'enquêter sur les incidents policiers durant lesquels des civils ont été tués ou « gravement blessés ». Parmi la longue liste de problèmes révélés par notre rapport de 2008 sur l'UES, nous avions souligné l'omission persistante du Ministère d'informer le public à propos de ses enquêtes closes sans accusations. Les rapports du directeur étaient occultés. Fait troublant, trois ans après la parution de mon rapport, *Une surveillance imperceptible*, ce manque chronique d'ouverture et de transparence subsiste.

1er novembre 2010 : l'Ombudsman André Marin avec des participants au 35e anniversaire de notre Bureau (à partir de la gauche, en haut) : le député provincial néo-démocrate Peter Kormos, la commissaire à l'équité Jean Augustine et le président de l'Assemblée législative Steve Peters, la ministre des Services sociaux et communautaires et ministre déléguée aux Affaires francophones, Madeleine Meilleur, l'honorable Coulter Osborne, la chef du Nouveau Parti démocratique de l'Ontario Andrea Horwath, le député provincial conservateur et leader parlementaire, John Yakabuski.

Dans ce rapport, nous montrons aussi comment un certain nombre de municipalités ont contrevenu à leurs obligations de tenir leurs réunions en public. Certains conseils municipaux restent oublieux des exigences juridiques relatives aux réunions publiques, tandis que d'autres calculent des moyens, souvent illégalement, de se réunir à huis clos. Bien que la plupart des gouvernements locaux respectent les dispositions de la *Loi sur les municipalités* – et le système de plaintes public créé en 2008 – certains continuent de les bafouer.

Plusieurs cas individuels exposés ici concernent des organismes gouvernementaux qui se ferment au public. Ils montrent que des recours à la force par des gardiens de prison sont camouflés ou passés sous silence, que des factures d'électricité sont incompréhensibles et que des dossiers sont bâclés – tous ces actes allant à l'encontre de l'ouverture et de la transparence.

Bien sûr, ces problèmes ne sont pas nouveaux. Depuis 2005, nos rapports ont fréquemment révélé des problèmes graves résultant d'un manque d'ouverture et de transparence. Voici quelques-uns des exemples les plus notables. Nous avons découvert que la Société des loteries et des jeux de l'Ontario fermait délibérément l'œil sur les prix réclamés par des personnes liées à la Société, étouffant ses soupçons – et tout espoir que les vols soient un jour révélés. Nous avons montré que la Société d'évaluation foncière des municipalités avait pour habitude de traiter ses processus de travail comme des secrets professionnels, alors qu'ils servaient à déterminer les évaluations d'impôts fonciers. Et nous avons conclu que le ministère de la Santé et des Soins de longue durée se montrait réticent à partager les raisons de son plafond arbitraire de financement de l'Avastin, médicament anticancéreux.

Le manque d'ouverture et de transparence n'existe pas qu'en Ontario. La plupart des gouvernements démocratiques ne parviennent pas à la hauteur de leurs promesses d'ouverture et de transparence. Ainsi, le président américain Barack Obama doit une grande partie de son succès électoral à ses initiatives de transparence – mais bon

L'Ombudsman de l'Ontario, André Marin, rend public son rapport Pris au piège de la loi, *sur l'élargissement des pouvoirs policiers lors du sommet du G20, le 7 décembre 2010.*

nombre de ses programmes se trouvent maintenant menacés par les contraintes budgétaires. Cinq ans après l'élection du gouvernement fédéral canadien, à partir d'une plateforme d'obligation redditionnelle, les critiques affirment que le gouvernement n'a pas gagné, mais a perdu, en transparence. L'ouverture et la transparence sont des mots puissants pour un slogan de campagne, mais ils peuvent vite devenir des formules ronflantes et creuses. Pourtant, alors que je rédige ce rapport, des citoyens sont prêts à donner leur vie au Moyen-Orient pour renverser des gouvernements despotiques. Que réclament ces citoyens? L'ouverture et la transparence du gouvernement. Les raisons en sont multiples et saisissantes.

Les philosophes, les juristes et les politiciens savent depuis longtemps que l'incompétence, la mauvaise gestion et même la corruption grandissent dans l'ombre, mais résistent mal à la lumière. L'ouverture est propice à un gouvernement moral, probe et éthique. Elle favorise l'honnêteté et la primauté du droit. Depuis que la Société des loteries et des jeux de l'Ontario a embrassé une position d'ouverture à propos des gains d'initiés, à la suite de notre enquête, les vols sont repérés. Les joueurs qui avaient vraiment gagné il y a des années de cela obtiennent maintenant réparation. Rien de tel n'était possible en l'absence d'ouverture.

L'ouverture permet aussi d'améliorer le processus décisionnel et de renforcer l'efficacité opérationnelle du gouvernement. Elle démasque l'indolence, le manque de jugement et dénonce les erreurs qui peuvent alors être rectifiées. Le règlement secret du G20 aurait-il été adopté s'il avait fait l'objet d'un débat public? L'indignation publique qu'il aurait suscitée aurait fort probablement porté le gouvernement à réfléchir avant d'agir. Et si le gouvernement avait toutefois décidé d'adopter ce règlement ouvertement, les citoyens de l'Ontario auraient eu l'occasion de le contester en vertu de la *Charte des droits et libertés*. Très certainement, le Service de police de Toronto n'aurait pas suivi les ordres erronés de son chef, qui croyait à tort que la loi autorisait les policiers à détenir et à fouiller quiconque s'approchait d'une distance de cinq mètres du périmètre de sécurité. L'erreur du chef de police aurait été décelée.

L'Ombudsman de l'Ontario, André Marin, accueille les invités spéciaux à la réception donnée en l'honneur des participants au cours de formation « Sharpening Your Teeth », le 1er décembre 2010. À partir de la gauche : la ministre de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario, Deb Matthews; l'ancien président de l'Institut international de l'Ombudsman et Ombudsman de l'Iowa, William Angrick, et Thulisile Madonsela, protectrice du public de l'Afrique du Sud.

L'Ombudsman de l'Ontario, André Marin, en compagnie du Dr Peter Kostelka (à gauche), secrétaire général de l'Institut international de l'Ombudsman (IIO), au bureau principal de l'IIO à Vienne. C'est là que l'IIO a parrainé le cours de formation de l'Ombudsman de l'Ontario, « Sharpening Your Teeth », pour des ombudsmen venus d'un peu partout dans le monde, le 17 novembre 2010.

L'ouverture renforce aussi la démocratie. Grâce à elle, les citoyens disposent des renseignements requis pour participer au gouvernement. À son tour, cette participation renforce la qualité du processus décisionnel, car tout un éventail de connaissances, d'idées, de valeurs et d'opinions peut enrichir les décisions et servir à les évaluer. C'était là toute l'idée à l'origine des RLISS. Mais cette idée n'a été ni définie, ni appliquée – ce qui a poussé des centaines de citoyens de la région de Hamilton et Niagara à conclure que le processus de restructuration était fondamentalement non démocratique.

Quand le processus décisionnel reste fermé, on est tout naturellement porté à croire qu'il y a dissimulation, au pire, ou manque d'intérêt ou d'efficacité, au mieux. Le gouvernement, de même que les citoyens, est perdant. La réputation du gouvernement s'en trouve ternie, et les administrés sont frustrés et anxieux. Quand les décisions sont prises dans l'ouverture et la transparence, leurs raisons apparaissent clairement – et si les décisions sont sages, ou même simplement défendables, le public est rassuré et plus enclin à faire confiance aux résultats, ainsi qu'aux décideurs. Si le processus est camouflé, la confiance du public s'effrite.

> « Faute d'une surveillance adéquate – qui comprend des pouvoirs efficaces d'enquêtes – l'ouverture, la transparence, la responsabilisation et la participation civique se trouvent toutes compromises »

Bien sûr, le gouvernement de l'Ontario poursuit une vision d'ouverture et de transparence. Mais comme dans le cas des autres gouvernements au Canada, sa vision repose exagérément sur les lois d'accès à l'information et de liberté de l'information. Ces lois marquent un progrès certain par rapport aux méthodes gouvernementales hermétiques d'autrefois et elles sont devenues courantes partout dans le monde – y compris dans des pays qui se revendiquent peu, ou pas, de la démocratie. Le problème, c'est qu'elles peuvent mener à ce que j'appelle le « principe des tiroirs », grâce auquel les gouvernements pratiquent l'ouverture uniquement quand ils ne peuvent pas trouver d'exception où caser une requête. De telles lois se prêtent à des litiges. En fin de compte, leur efficacité reste à la hauteur des ressources allouées et de la volonté du gouvernement à accéder aux demandes

en temps opportun, avec sincérité. On le sait : les gouvernements peuvent retarder stratégiquement le traitement des demandes en cas de controverses et même créer de la paperasserie avant d'y répondre. Actuellement, quand les citoyens réclament l'ouverture, ils veulent beaucoup plus que le simple aboutissement d'une demande en vertu de la liberté de l'information.

Quand l'Ontario travaille dans l'ouverture et la transparence, sa vision de l'obligation redditionnelle consiste généralement à « suivre la trace de l'argent ». Pour n'en donner que quelques exemples, signalons que l'élargissement de la surveillance du vérificateur général aux hôpitaux et aux autres organismes du secteur parapublic, de même que les exigences de divulgation proactive des dépenses et la publication de la « liste de transparence », est relié à des questions d'argent. Bien sûr, cet aspect est important, mais l'ouverture et la transparence sont aussi question de bon sens. Des politiques judicieuses, des services justes et efficaces, sont tout aussi nécessaires à la valorisation des ressources qu'une solide comptabilité financière, et ce sont des éléments plus essentiels encore à un gouvernement de qualité. Travailler dans l'ouverture et la transparence, c'est faire beaucoup plus que simplement dire où vont les fonds. C'est aussi montrer comment sont prises les décisions.

La raison pour laquelle notre Bureau travaille avec tant d'efficacité est évidente. C'est en grande partie parce que nous devons publiquement rendre compte de nos activités. Nous enquêtons sur les faits, nous les examinons d'un œil critique et nous les exposons aux citoyens au service desquels travaillent les gouvernements. Certes, la plupart de nos recommandations seraient acceptées par les gestionnaires et les administrateurs bien intentionnés, même sans le pouvoir de persuasion qui nous vient de l'appui du public, mais cet appui nous est essentiel. Après tout, la plus grande partie de notre travail a pour point de départ les plaintes déposées par de simples citoyens. La participation civique, c'est le moteur de la démocratie.

Mais faute d'une surveillance adéquate – qui comprend des pouvoirs efficaces d'enquêtes et de rapports publics – l'ouverture, la transparence, la responsabilisation et la participation civique se trouvent toutes compromises. Et c'est pourquoi, tout au long de ses 35 ans d'histoire, mon Bureau a imploré les gouvernements qui se sont succédé en Ontario d'élargir le mandat de l'Ombudsman. Comme le souligne une fois de plus ce rapport, l'Ontario accuse un retard sur toutes les autres instances canadiennes en ce qui concerne le pouvoir de surveillance accordé à l'Ombudsman sur le « secteur MUSH » – municipalités, universités, conseils scolaires, hôpitaux, sociétés d'aide à l'enfance, foyers de soins de longue durée et forces de police. Franchement, la surveillance exercée sur ces institutions est inadéquate. Le mandat de la Commission de révision des services à l'enfance et à la famille est si étroit que notre Bureau a reçu des plaintes à propos de cette Commission même. Et alors que la *Loi sur la responsabilisation du secteur parapublic* vise à responsabiliser davantage les hôpitaux, en leur appliquant la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, une exemption créée en mai 2011 imposera de strictes restrictions quant à l'accès aux renseignements – restrictions qui vont au-delà des préoccupations légitimes de respect de la vie privée des patients.

Une vision plus vitale et plus complète de l'ouverture et de la transparence s'avère inévitable. Le temps est révolu où les gouvernements pouvaient contrôler leurs messages et choisir comment gérer l'information publique. Nous vivons à l'ère de l'information. Même les autocraties du Moyen-Orient qui avaient survécu pendant des siècles tombent maintenant sous le coup de manifestations enflammées par les médias sociaux et alimentées en temps réel par des renseignements sur les atrocités et la méconduite des gouvernements. L'information, alliée au courage, s'avère plus puissante que le feu des armes. S'intégrer pleinement au monde de l'information est donc synonyme de politique sage et de sages décisions politiques. L'Ontario a maintenant l'occasion de jouer un rôle devancier sur ce plan.

« Poursuivre une vision d'ouverture et de transparence s'impose, et la qualité du gouvernement ne peut qu'y gagner. »

C'est une leçon que nous avons personnellement tirée, ici au Bureau de l'Ombudsman. Nous travaillons en montrant l'exemple, tout en honorant les obligations cruciales de confidentialité que nous devons respecter pour protéger nos plaignants de toutes représailles et pour préserver l'intégrité du processus. Nous sommes l'un des premiers bureaux d'ombudsman au monde à tirer parti des possibilités que nous offrent les médias sociaux comme Facebook, Twitter et YouTube. L'an dernier, nous avons joué un rôle précurseur en recourant aux médias sociaux pour l'une de nos grandes enquêtes. Et nous continuons de nous faire le champion de l'ouverture en matière de surveillance.

Il n'y a pas très longtemps encore, ce Bureau se dissimulait grandement derrière le voile du secret, refusant même de confirmer ou de nier la simple existence d'une plainte. Il ne se montrait en public que lors de la parution de ses rapports annuels. Le reste du temps, pour communiquer, il s'en remettait à des kiosques d'information dans les centres commerciaux et à des visites au sein de la communauté. De telles tactiques étaient peut-être défendables à l'ère des communications à l'ancienne, mais elles ne le sont plus actuellement.

Ces dernières années, nous avons ouvert notre Bureau sur le monde grâce à la technologie, avec des formulaires de plainte en ligne par exemple, et nous avons multiplié les moyens pour le public de communiquer directement avec nous par les médias sociaux, les webdiffusions en direct, les bulletins électroniques et notre site Web. L'an prochain, nous faciliterons encore davantage les interactions avec le public en lançant notre propre application Web – une autre première dans le monde de l'ombudsman. Nous sommes « branchés » et c'est là un avantage immense.

Le gouvernement de l'Ontario a lui aussi fait certains pas sur cette voie, mais il devrait, et pourrait, faire davantage si lui et ses administrateurs veulent vraiment travailler dans les meilleurs intérêts des citoyens. Poursuivre une vision d'ouverture et de transparence s'impose, et la qualité du gouvernement ne peut qu'y gagner.

Je suis ravi de conserver mon poste d'Ombudsman de l'Ontario pour les cinq prochaines années. Beaucoup reste à accomplir. Et comme ce Rapport annuel le montre, nous avons les capacités et la motivation requises pour réussir.

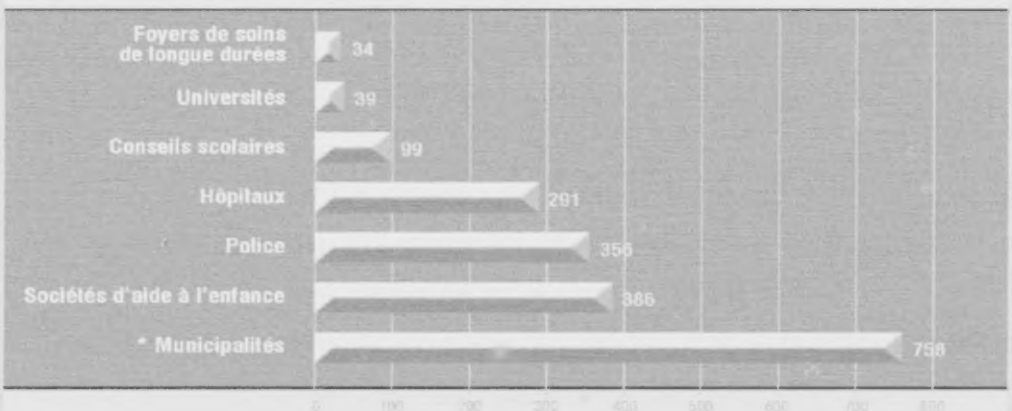
Bilan de l'année

Hors examen : Placer le secteur MUSH sous surveillance

Les municipalités, les universités, les conseils scolaires et les hôpitaux, ainsi que d'autres organismes de services essentiels comme les foyers de soins de longue durée, les sociétés d'aide à l'enfance et les forces de police, forment le « secteur MUSH ». Aucun de ces organismes ne relève du champ d'exercice de l'Ombudsman de l'Ontario, dont la surveillance sur ce secteur reste la plus limitée au Canada. Le tableau ci-dessous compare le pouvoir de surveillance de tous les ombudsmen provinciaux sur le secteur MUSH.

Chaque année, le Bureau de l'Ombudsman reçoit de nombreuses plaintes convaincantes sur le secteur MUSH, qu'il doit pourtant rejeter. En 2010-2011, **1 963** cas nous ont été ainsi présentés, comme indiqué dans ce tableau.

CAS REÇUS POUR LE SECTEUR MUSH
EXERCICE FINANCIER 2010-2011 **TOTAL : 1 963**



** À l'exclusion des cas concernant les réunions municipales à huis clos*

EN RETARD SUR LES AUTRES

COMMENT LE MANDAT DE L'OMBUDSMAN DE L'ONTARIO SE COMPARE À CELUI D'AUTRES DANS DES SECTEURS CLÉS DE COMPÉTENCE

	Municipalités	Universités	Conseils scolaires	Hôpitaux publics	Foyers de soins de longue durée	Services de protection de l'enfance	Examen des plaintes contre la police
Ontario	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non
Colombie-Britannique	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non
Alberta	Non	Non	Non	Oui	Oui	Oui	Oui
Saskatchewan	Non	Non	Non	Oui	Oui	Oui	Oui
Manitoba	Oui	Non	Non	Oui	Oui	Oui	Oui
Québec	Non	Non	Non	Oui	Oui	Oui	Oui
Nouveau-Brunswick	Oui	Non	Oui	Oui	Non	Oui	Oui
Terre-Neuve-et-Labrador	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Nouvelle-Écosse	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Yukon	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Non

Il y a maintenant plus de 35 ans que le premier Ombudsman de l'Ontario, Arthur Maloney, a demandé l'élargissement du champ d'exercice de notre Bureau pour inclure ce secteur. Au cours des dernières années, de nombreux projets de loi d'initiative parlementaire, pétitions et requêtes publiques ont demandé au gouvernement d'apporter des changements à la situation, mais en vain.

Le 15 novembre 2010, le député provincial néo-démocrate Rosario Marchese a présenté un projet de loi d'initiative parlementaire, le **Projet de loi 131**, la *Loi de 2010 modifiant la Loi sur l'ombudsman (organismes publics désignés)*, pour une première lecture. Ce Projet de loi demandait que le pouvoir de surveillance de l'Ombudsman s'applique aux hôpitaux, aux foyers de soins de longue durée et de retraite, aux conseils scolaires et aux sociétés d'aide à l'enfance. M. Marchese a représenté son projet de loi le 19 avril 2011, en tant que **Projet de loi 183**, *Loi de 2011 modifiant des lois en ce qui a trait à l'ombudsman (organismes publics désignés)*, ajoutant les universités et le Bureau du directeur indépendant de l'examen de la police à la liste des organismes qui devraient relever de la surveillance de l'Ombudsman. Le 5 mai 2011, ce Projet de loi a été défait en deuxième lecture.

Des pétitions ont circulé et des rassemblements publics ont été organisés pour appuyer les efforts de M. Marchese, notamment à Toronto, Sudbury, Cornwall, Kingston, London, Owen Sound, Pembroke, Peterborough, Sault Ste. Marie, Timmins et Woodstock. Beaucoup de partisans de ce Projet de loi sont venus assister au vote qui a eu lieu à l'Assemblée législative le 5 mai. Les conseillers scolaires du Conseil scolaire du district de Bluewater, dans les comtés de Bruce et Grey, ont aussi voté unanimement en faveur du Projet de loi dans une lettre envoyée à la province au début de mai.

> « Les frustrations sont immenses. Quand les gens qui veulent se plaindre de ces institutions publiques essaient d'obtenir des réponses, ils se heurtent à un mur. Les Ontariens ont besoin de quelqu'un vers qui se tourner quand personne d'autre n'écoute. »
>
> *– Rosario Marchese, député provincial néo-démocrate, 17 novembre 2010*

Les dépenses publiques provinciales du secteur MUSH représentent 50 % de toutes les dépenses du gouvernement de l'Ontario. En réponse aux inquiétudes grandissantes face aux dépenses du secteur parapublic, le gouvernement a renforcé la transparence financière et l'obligation de divulgation de ce secteur, a imposé à ces organismes des vérifications d'optimisation des ressources et leur a donné plus de directives quant à la gestion de leurs dépenses. Mais aucun progrès n'a été fait pour placer ces organismes sous la surveillance de l'Ombudsman afin qu'il puisse examiner des politiques et pratiques qui influent directement sur la vie quotidienne des Ontariens.

Municipalités

Depuis 2008, l'Ombudsman est en droit d'enquêter sur les plaintes concernant les réunions à huis clos dans les municipalités ontariennes (on trouvera plus de détails sur ce sujet dans la partie de ce rapport consacrée à l'**Équipe d'application de la loi sur les réunions ouvertes au public**). Mais l'Ombudsman ne peut pas considérer les plaintes à propos des gouvernements locaux. Or les problèmes municipaux ont des répercussions sur le milieu de travail et le milieu de vie des Ontariens. Il ne faut donc pas s'étonner que beaucoup aient donné lieu à des plaintes. En 2010-2011, notre Bureau a reçu **758** plaintes et demandes de renseignements à propos des municipalités, sur des sujets très divers, dont les suivants :

- problèmes de permis et licence;
- application erratique, inadéquate et inappropriée des règlements municipaux et du code du bâtiment;
- conflits d'intérêts chez des dirigeants municipaux;
- conditions précaires, expulsions et retards d'obtention de logements sociaux;
- erreurs et problèmes de service dans la gestion de l'aide sociale;
- erreurs de facturation et menaces de coupure des services publics locaux.

La Ville de Toronto est la seule municipalité de l'Ontario qui a son propre Ombudsman, dont le poste a été créé en 2009. Le cas échéant, nous lui transférons les plaintes qui relèvent de lui. Mais nous devons rejeter des centaines de plaintes à propos des autres municipalités.

Universités

L'Ombudsman a le pouvoir d'enquêter sur les 24 collèges d'arts appliqués et de technologie de l'Ontario. Il a réglé plusieurs plaintes provenant d'étudiants et il a déclenché plusieurs changements systémiques (on trouvera le détail de certains de ces cas dans la partie **Exposés de cas** de ce rapport). Malheureusement, notre Bureau ne peut pas obtenir de tels résultats pour les personnes qui se plaignent des universités ontariennes. En 2010-2011, nous avons reçu **39** plaintes et demandes de renseignements sur les universités, alléguant notamment de mauvais services, un traitement inadéquat des plaintes, des exigences et des méthodes problématiques de programme et des problèmes de suspension des élèves. Nous n'avons pu enquêter sur aucune de ces plaintes.

Conseils scolaires

En 2010-2011, l'Ombudsman a reçu **99** plaintes et demandes de renseignements à propos des conseils scolaires, dont certaines avaient trait à de graves problèmes comme des réactions inadéquates aux brimades à l'école, une insuffisance de soutien aux enfants ayant des besoins particuliers, des problèmes de transport et de discipline, entre autres de suspension des élèves.

> « Donner à l'Ombudsman un droit de surveillance sur les conseils scolaires permettrait aux parents d'amener les conseils scolaires et le gouvernement provincial à leur rendre des comptes. Nous devons exiger la responsabilisation et la transparence. »
>
> – *Dominic Peluso, lettre au rédacteur,* Mississauga News, *17 septembre 2010*

« Je crois que tout le monde devrait avoir quelqu'un vers qui se tourner pour obtenir une enquête approfondie. »

– *Linda Steel, conseillère scolaire, conseil scolaire du district catholique de London, citée par* London Free Press, *10 mai 2011*

Il existe une situation exceptionnelle où un conseil scolaire relève de la surveillance exercée par l'Ombudsman : quand le gouvernement prend directement les affaires en main, en nommant un superviseur provincial. C'est ce qui s'est passé en 2009 avec le conseil scolaire du district catholique de Toronto. L'Ombudsman a reçu deux plaintes à propos de ce conseil, qui ont été réglées officieusement. Le 28 janvier 2011, un conseil d'administration élu a remplacé le superviseur, et l'Ombudsman a perdu alors son droit de regard sur ce conseil scolaire.

Hôpitaux et foyers de soins de longue durée

L'Ombudsman a reçu **325** plaintes et demandes de renseignements à propos des hôpitaux et des foyers de soins de longue durée en 2010-2011 (**291** pour les hôpitaux; **34** pour les foyers de soins de longue durée). Beaucoup de plaignants ont soulevé des questions graves, alléguant notamment des conditions dangereuses, des soins inadéquats, des cas de négligence et de maltraitance des patients.

Bien que l'Ombudsman ne puisse pas enquêter directement sur les foyers de soins de longue durée, il peut examiner le rôle du ministère de la Santé et des Soins de longue durée dans ce domaine. En décembre 2010, l'Ombudsman a annoncé les résultats de son enquête relativement à la surveillance du gouvernement provincial sur les foyers de soins de longue durée. On trouvera les détails de cette enquête dans la partie de ce rapport consacrée à l'**Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman**.

« Nous recevons des milliers de plaintes chaque année, alors nous aimerions que l'Ombudsman étudie lui aussi certains de ces problèmes et y trouve des remèdes. »

– *Judith Wahl, Advocacy Centre for the Elderly, citée par CBC News, 14 novembre 2010*

Les dépenses provinciales du secteur de la santé continuent d'augmenter rapidement, et les hôpitaux et les foyers de soins de longue durée perçoivent environ 18 milliards $ par année. De plus en plus, ces organismes font l'objet d'un contrôle financier accru. À la suite des modifications apportées en réponse au **Projet de loi 122**, *Loi de 2010 sur la responsabilisation du secteur parapublic*, les hôpitaux seront assujettis à la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* à compter du 1er janvier 2012. Mais une modification présentée dans le dernier budget provincial, et adoptée le 12 mai 2011, restreindra plus encore l'accès à l'information relativement à l'évaluation de la qualité des soins de santé.

D'importantes décisions et omissions administratives qui influent sur la santé et sur le bien-être de millions d'Ontariens continuent d'échapper à la surveillance de l'Ombudsman. L'Ontario reste la seule province où l'Ombudsman n'a pas le droit d'enquêter sur les hôpitaux. En Saskatchewan, par exemple, le gouvernement a alloué près d'un demi-million de dollars de fonds supplémentaires, en 2010-2011, pour appuyer la surveillance de son Ombudsman sur les plaintes relatives aux soins de santé.

L'Ombudsman de l'Ontario a uniquement le droit de considérer les plaintes sur les hôpitaux dans le cas exceptionnel où la province prend directement les affaires en main, en **nommant un superviseur**. En 2010-2011, le Cambridge Memorial Hospital a été placé sous supervision jusqu'au 22 octobre 2010, tandis que l'Hôtel-Dieu Grace Hospital à Windsor l'a été à compter du 4 janvier 2011. L'Ombudsman a étudié **22** plaintes à propos de ces hôpitaux au cours du dernier exercice financier, les questions soulevées allant de la facturation au retard de prestation des services en passant par des conditions inadéquates. Les plaintes à propos des traitements dispensés par les praticiens de la santé ont été transmises à l'organisme de réglementation professionnelle approprié, car elles ne relèvent pas du mandat de l'Ombudsman. Toutes les plaintes ont été évaluées et résolues rapidement.

Sociétés d'aide à l'enfance

Les sociétés d'aide à l'enfance de l'Ontario (SAE) sont responsables de protéger des milliers d'enfants, qui comptent parmi les membres les plus vulnérables de notre société. L'Ontario est tout à fait unique à cet égard. Aucune autre province n'externalise les services de protection de l'enfance, et aucun autre ombudsman provincial ne se voit interdire le droit d'étudier les allégations de mauvaise gestion de ces services.

Le coût de ce système financé par les deniers publics a triplé au cours des 10 dernières années. Actuellement, les SAE dépensent environ 1,4 milliard $ par an pour s'acquitter de leur mandat crucial. Les SAE sont des organismes puissants, dont les activités ont de lourdes répercussions sur la vie d'enfants et de leurs familles. Chaque année, l'Ombudsman reçoit des centaines de plaintes à propos des SAE. Malheureusement, notre Bureau ne peut pas intervenir pour aider ces gens, même dans les cas les plus flagrants.

En 2010-2011, l'Ombudsman a reçu **386** plaintes et demandes de renseignements à propos des services de protection de l'enfance en Ontario (plus que l'an dernier, quand le total était de 296; moins qu'en 2008-2009, quand le total était de 429). Les plaintes ont notamment soulevé les problèmes suivants :

- processus opaques d'enquête et de plainte, notamment refus d'enquêter sur les allégations d'abus, de négligence ou de méconduite de la part du personnel des SAE;
- enquêtes partiales ou incompétentes;
- appréhension des enfants, et soins aux enfants placés sous la garde des SAE;
- inexactitudes dans les dossiers des SAE et renseignements erronés donnés aux tribunaux;
- non-divulgation de renseignements aux parents, exigences déraisonnables imposées aux parents qui veulent un droit de visite ou d'accès;
- méconduite du personnel envers les parents, entre autres menaces et harcèlements ou représailles contre les parents qui contestent les décisions des SAE.

Certains parents ont aussi allégué que les SAE avaient exercé des pressions sur eux pour qu'ils cèdent la garde de leurs enfants gravement handicapés afin d'obtenir leur placement en établissement de soins. L'Ombudsman suit de près ce problème grave et persistant depuis son rapport de 2005, *Entre marteau et enclume*. On trouvera plus de renseignements sur ce sujet dans la partie de ce rapport consacrée à l'**Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman**.

Les SAE s'opposent constamment à ce que l'Ombudsman ait droit de regard sur leur fonctionnement. Elles argumentent qu'elles sont déjà assujetties à l'examen d'organismes à plusieurs niveaux : ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, Bureau de l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes (qui n'a pas le pouvoir d'enquêter), Vérificateur général (qui peut uniquement procéder à des vérifications d'optimisation des ressources), Bureau du coroner en chef et Comité d'examen des décès d'enfants (qui peut uniquement intervenir après le décès d'un enfant), Commission de révision des services à l'enfance et à la famille, et cours. Aucun de ces organismes n'a le mandat général d'un Ombudsman pour enquêter sur les graves allégations à propos du fonctionnement des SAE et pour recommander des mesures correctives. Il n'existe pas de système efficace pour enquêter sur les problèmes sérieux et pour les résoudre avant d'en arriver à une crise.

> « La surveillance de l'Ombudsman est vitale pour protéger les intérêts des enfants et des jeunes qui sont vulnérables, en Ontario. »
>
> *– Michele Farrugia, Foster Care Council of Canada, citée par la Presse Canadienne, 10 novembre 2010*

> « Je ne vois pas de secteur qui exige davantage une surveillance que la protection de l'enfance. Des enfants meurent, et personne n'en prend la responsabilité, personne ne répond aux questions importantes. C'est d'une telle tristesse. »
>
> *L'Ombudsman Andre Marin, cité par le* Toronto Star, *23 février 2011*

En 2006, le mandat de la Commission de révision des services à l'enfance et à la famille a été élargi, lui donnant le droit de considérer les plaintes à propos des services fournis par les SAE. Mais le pouvoir de la Commission s'étend **uniquement aux questions de procédure**, et seules les personnes « cherchant à recevoir ou recevant des services » d'une SAE peuvent porter plainte – ce qui laisse souvent sans recours les grands-parents et les autres membres de la parenté. La Commission ne peut pas examiner les problèmes graves de conduite, de politiques et de pratiques des SAE. Elle peut uniquement rejeter une plainte ou ordonner à une SAE de traiter une plainte ou d'y répondre, de se conformer au processus d'examen des plaintes ou de fournir des raisons écrites.

Les limites très étroites de cette surveillance ont été confirmées dans une affaire judiciaire récente. Le 20 juillet 2010, dans l'affaire *Children's Aid Society of Waterloo v. D.D.*, la Cour divisionnaire a conclu que la Commission de révision des services à l'enfance et à la famille avait outrepassé son pouvoir quand elle avait considéré la plainte d'une mère de famille à propos de la conduite d'une SAE, durant la période couverte par l'ordonnance provisoire d'un tribunal (la décision est actuellement en appel). En 2010-2011, notre Bureau a reçu **14** plaintes à propos de la Commission. Bon nombre des plaignants ont exprimé leurs frustrations à propos des limites de pouvoir de cet organisme.

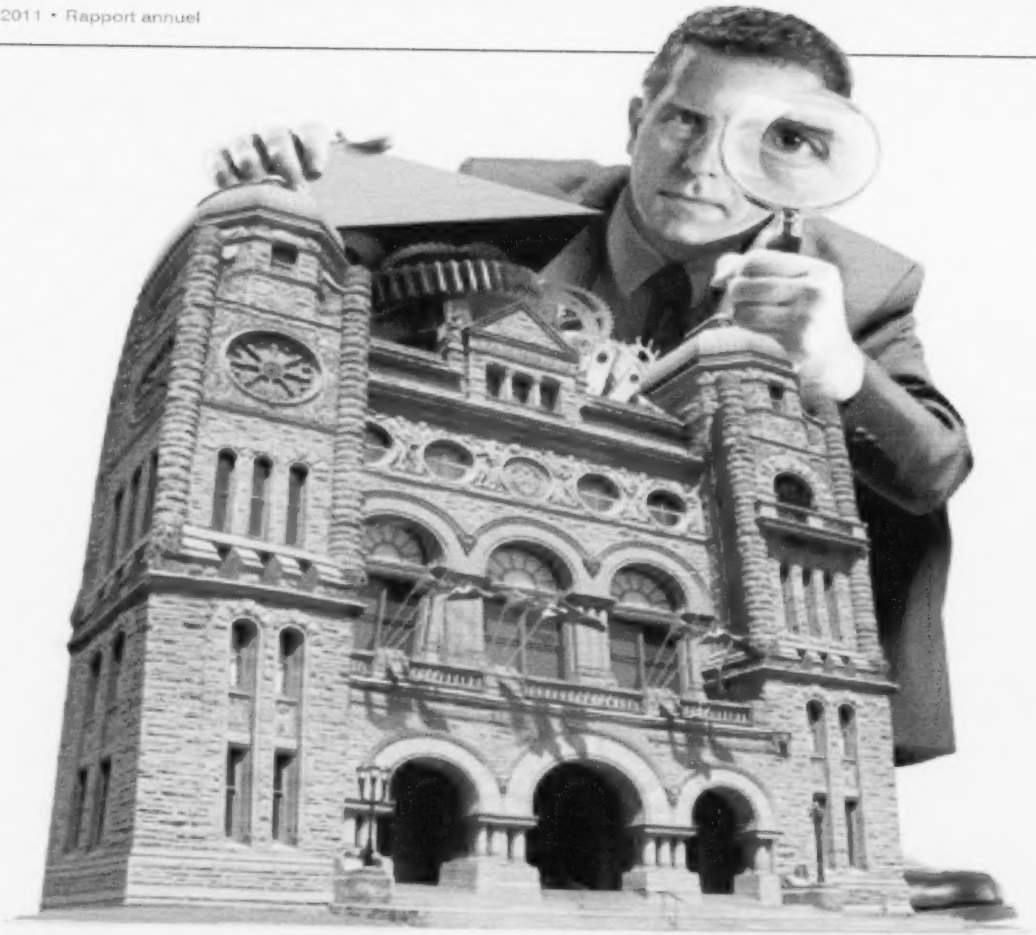
La Commission de promotion de la viabilité des services de bien-être de l'enfance, créée par le gouvernement en novembre 2009, doit présenter des recommandations en septembre 2012 sur les moyens de renforcer la responsabilisation, l'efficacité et la durabilité du système de protection de l'enfance en Ontario, qui inclut les SAE. D'après les nombreuses communications de soutien que nous avons reçues du public, autoriser l'Ombudsman à surveiller la protection de l'enfance, dans le cadre d'obligation redditionnelle de ce secteur, répondrait en grande partie aux inquiétudes du public quant au processus actuel de plaintes.

Comme les autres organismes du secteur MUSH, une société d'aide à l'enfance peut être assujettie à la surveillance de l'Ombudsman dans une seule circonstance très rare : quand la province prend les affaires en main directement, en nommant un superviseur. C'est ce qui est arrivé le 13 octobre 2010 à la SAE de Huron Perth, quand celle-ci a menacé de fermer en raison d'une insuffisance de financement. Au 31 mars 2011, l'Ombudsman avait reçu **33** plaintes à propos de cet organisme. De nombreuses personnes ont fait part de graves inquiétudes à propos du traitement des enfants et de la conduite inappropriée des responsables de la protection de l'enfance. Toutes les plaintes ont été évaluées et réglées rapidement.

Police

L'Ombudsman a reçu **356** plaintes à propos de la conduite de la police en 2010-2011. Ces plaintes ont été transmises, le cas échéant, au Bureau du directeur indépendant de l'examen de la police (BDIEP) qui relève du ministère du Procureur général. L'Ombudsman a aussi reçu **15** plaintes à propos du BDIEP relativement à la prestation de ses services et à son traitement des plaintes du public sur la police. Malheureusement, la *Loi sur les services policiers* interdit à l'Ombudsman d'exercer sa surveillance sur cet organisme.

L'Ombudsman a fourni au BDIEP des renseignements sur **112** plaintes qu'il avait reçues à propos de la conduite de la police lors du sommet du G20 à Toronto, en juin 2010. Ces plaintes nous étaient parvenues dans le cadre de l'enquête de l'Ombudsman sur la décision prise par le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels de renforcer les pouvoirs policiers durant ce sommet. (On trouvera le résumé de cette enquête dans la partie de ce rapport consacrée à l'**Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman**.) Les plaintes comprenaient des allégations de commentaires inappropriés ou agressifs, de force excessive de la part de la police, de détentions et d'arrestations injustifiées, de comportements agressifs, de recours à une tactique qui consiste à encercler les manifestants, et de conditions inacceptables au centre de détention temporaire. Alors que nous rédigeons ce rapport, le BDIEP prépare un rapport sur le maintien de l'ordre lors du sommet du G20.



Aperçu des Opérations

La plupart des **14 531** plaintes et demandes de renseignements que notre Bureau a reçues durant l'exercice financier 2010-2011 ont été réglées dans les 15 jours ou moins, généralement par un appel ou deux à l'organisme gouvernemental ontarien concerné. Généralement, le personnel de l'Ombudsman a trouvé que les responsables gouvernementaux étaient très coopératifs et appréciaient d'avoir l'occasion de résoudre les problèmes du public. On trouvera des exemples de cas résolus avec succès cette année dans la partie de ce rapport consacrée aux **Exposés de cas**.

Le personnel des Opérations suit aussi les tendances de plaintes pour déterminer les problèmes systémiques potentiels. Certains sont référés à l'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman, en vue d'une enquête, tandis que d'autres sont traités proactivement avec les organismes concernés. Notre personnel de direction rencontre régulièrement les hauts dirigeants des organismes qui suscitent le plus de plaintes. Cette année, le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, le ministère des Services sociaux et communautaires et son Bureau des obligations familiales, le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels, le Bureau du Tuteur et curateur public et Hydro One comptaient parmi eux. Voici des exemples de résultats de ces rencontres avec les organismes gouvernementaux.

Ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels

À la suite de plusieurs plaintes alléguant que des agents correctionnels avaient eu recours à une force excessive envers des détenus, le personnel de l'Ombudsman a

signalé le problème aux responsables de la Direction des services en établissements pour adultes, au ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels. Les plaintes alléguaient entre autres que des agents correctionnels et des gestionnaires opérationnels avaient camouflé des actes de violence et n'avaient pas respecté les politiques et procédures pour les rapports et les photographies, en dépit des rappels faits par le personnel de gestion. Le Ministère n'a pas contesté les faits et il s'est engagé à effectuer un examen approfondi des cas les plus flagrants. Depuis, il a informé l'Ombudsman qu'il apportait des changements administratifs, qui seront instaurés à l'échelle de toute la province. Les mesures seront entre autres les suivantes : formulaires actualisés de rapport des incidents de recours à la force, nouvelles équipes d'évaluation des risques et meilleure surveillance aussi bien sur le plan local que sur le plan ministériel. Les premières mesures d'action prises rapidement par le Ministère en réponse à ces plaintes graves sont encourageantes pour l'Ombudsman, mais il a enjoint à son personnel de surveiller de près l'efficacité de ces nouvelles mesures.

Voici certains détails des affaires graves que nous avons signalées au Ministère :

- L'Ombudsman a reçu une lettre anonyme qui accusait un agent correctionnel d'avoir agressé un détenu, mais quand le personnel de l'Ombudsman a appelé l'établissement, les responsables ont déclaré ne pas être au courant de cet incident. Par contre, ils enquêtaient sur la disparition d'une page du registre servant à consigner les activités de l'unité où cet incident s'était passé. La page manquante du registre correspondait à la date où la présumée agression avait eu lieu. La haute direction de l'établissement a été si alarmée qu'elle a immédiatement entrepris une enquête interne, et qu'elle a ensuite demandé à un enquêteur externe du Ministère de faire un examen plus approfondi. L'enquête se poursuivait au moment de la rédaction de ce rapport.
- Un détenu s'est plaint à l'Ombudsman qu'il avait été agressé par plusieurs agents correctionnels et qu'un gestionnaire opérationnel de la prison lui avait dit qu'ils ne feraient pas de rapport d'incident si lui-même n'en disait rien. Le personnel de l'Ombudsman a découvert qu'il n'y avait aucune preuve documentaire de recours à la force et que les hauts responsables n'étaient pas au courant de l'incident. L'établissement a ouvert une enquête interne et un gestionnaire opérationnel a admis qu'il y avait eu recours à la force et qu'il n'avait pas suivi les politiques en vigueur, pas plus que ne l'avaient fait les agents correctionnels, sur ses ordres. L'enquête s'est conclue par des mesures disciplinaires à l'encontre du personnel impliqué dans l'incident.
- Un détenu s'est plaint à l'Ombudsman que deux agents correctionnels l'avaient fait sortir de sa cellule et l'avaient battu dans une pièce à l'écart des caméras vidéo de l'établissement. L'enquête interne de l'établissement a révélé que les documents rédigés par les agents correctionnels en service contredisaient suffisamment les preuves vidéo pour présumer qu'ils avaient tenté d'étouffer l'affaire. Trois agents correctionnels ont été mutés, hors de tout contact avec des détenus dans l'attente d'une enquête officielle de l'Unité des enquêtes et de la sécurité en matière correctionnelle.
- Un surintendant adjoint qui avait étudié la plainte d'un détenu, disant qu'il avait été maîtrisé et frappé par des agents correctionnels, avait conclu que le détenu ne souffrait d'aucune blessure grave, d'après le rapport d'accident et de blessure préparé par le personnel de santé de la prison. Le personnel de l'Ombudsman a demandé qu'une copie de ce rapport lui soit envoyée et il a découvert alors que ce rapport n'existait pas. La déclaration du surintendant adjoint a été modifiée pour indiquer que le personnel de santé n'avait pas préparé de rapport, alors qu'il aurait dû le faire, et le surintendant a instauré un nouveau processus d'examen des incidents de recours à la force, pour s'assurer que les politiques seraient respectées et que les rapports requis seraient faits.

Dans le domaine des services correctionnels, notre Bureau continue de porter ses efforts sur les plaintes à propos des graves problèmes de santé et de sécurité, tout en

encourageant les détenus à recourir aux processus internes de plainte pour les autres difficultés. Notre système de gestion des cas nous permet de déceler les groupes de plaintes similaires ou récurrentes. À la fin de 2009, nous avons commencé à recevoir de nombreuses plaintes de détenus à propos du nouveau système téléphonique mis en place dans les établissements correctionnels de la province. Brusquement, avec ce nouveau système, beaucoup de détenus ne pouvaient pas appeler les numéros sans frais 1-800 pour joindre leurs avocats et d'autres organismes. Après l'intervention du Bureau de l'Ombudsman, le Ministère a apporté des changements pour redonner aux détenus l'accès à ces lignes téléphoniques.

Le personnel de l'Ombudsman a aussi travaillé à beaucoup de plaintes graves à propos de problèmes de santé mentale et de médicaments chez les détenus. Les plaintes portaient entre autres sur les retards pour obtenir une visite chez des professionnels de la santé ou des médicaments. On trouvera plusieurs exemples de cas résolus par le personnel de l'Ombudsman dans la partie de ce rapport consacrée aux **Exposés de cas**.

Bureau des obligations familiales (BOF)

Le BOF, qui relève du ministère des Services sociaux et communautaires, veille aux problèmes de pension pour les enfants et conjoints, dans le cas de couples divorcés ou séparés. De tous les organismes gouvernementaux provinciaux, le BOF est celui qui a suscité le plus de plaintes en 2010-2011, le total atteignant 716 plaintes au Bureau de l'Ombudsman. Les plaintes alléguaient couramment que le BOF ne communiquait pas clairement ou pas en temps opportun, qu'il avait des retards dans l'émission et l'exécution des paiements de pension, et qu'il laissait passer des erreurs administratives alors qu'elles avaient de lourdes répercussions financières sur les clients.

Les problèmes fréquemment soulevés par les plaintes sur le BOF étaient entre autres les suivants :

- inexécution des ordonnances de défaut de paiement des pensions;
- multiples ajournements des audiences de défaut de paiement;
- examen inadéquat de la documentation, comme les ordonnances des tribunaux;
- retards dans l'enregistrement et l'exécution des ordonnances des tribunaux pour le paiement des pensions aux conjoints ou aux enfants;
- mesures d'exécution omises en cas d'arriérés de pension;
- mesures d'exécution alors que les obligations de paiement avaient été respectées;
- tentatives de récupérer des arriérés de pension d'un montant erroné;
- prise en compte inadéquate des paiements de pension versés;
- non-transmission des paiements de pension aux bénéficiaires;
- non-cessation des prélèvements de fonds une fois les obligations terminées.

Dans un cas, le personnel du BOF avait indiqué par erreur que les paiements de pension étaient mensuels, alors qu'ils étaient hebdomadaires, quand il avait ouvert le dossier du payeur en février 2010. L'erreur n'avait été décelée qu'en août. En octobre, le payeur devait plus de 10 000 $ d'arriérés.

Dans un autre cas, le BOF avait gardé les versements de pension faits par un payeur à l'extérieur du pays, car il ne croyait pas être autorisé à envoyer cet argent à l'ex-épouse du payeur, en Ontario. Cette femme a finalement reçu 5 600 $, qui avaient été retenus par les responsables du BOF.

Dans un autre cas, alors qu'un homme devait plus de 30 000 $ de pension à son ex-épouse, le BOF a accepté de cesser les paiements versés à celle-ci, à la demande de l'avocat de cet homme qui avait adressé une requête de cessation de paiement au tribunal. Par la suite, le BOF a manqué à son obligation de récupérer les paiements de pension et il n'a pas fait de suivi de l'action en justice tant que l'ex-épouse ne s'est pas plainte à l'Ombudsman.

Les plaintes sur les problèmes de gestion du BOF sont aussi venues de personnes qui faisaient leurs paiements de pension. Un homme s'est plaint à l'Ombudsman car le BOF lui avait dit qu'il devait plus de 45 000 $ d'arriérés, ce que le plaignant niait. L'Ombudsman ayant étudié l'affaire, le personnel du BOF a reconnu son erreur et a envoyé un chèque de remboursement au plaignant. Un autre homme, qui avait fini de verser ses paiements de pension en 1998, s'est plaint que le BOF avait émis un avis de retenue de pension à son employeur, alléguant qu'il devait plus de 45 000 $. Cet homme avait fourni au BOF les preuves qu'il ne devait rien, mais le BOF n'avait pas réagi tant qu'il ne s'était pas plaint à notre Bureau. Enfin, le personnel du BOF a insisté qu'un homme devait 42 480 $ d'arriérés, mais après avoir vérifié les sommes dues avec l'ex-épouse du payeur, il a découvert que le total n'était que de 6 000 $.

On trouvera d'autres exemples de cas du BOF qui ont été réglés par le personnel de l'Ombudsman dans la partie de ce rapport consacrée aux **Exposés de cas**.

Bureau du Tuteur et curateur public (BTCP)

Le Bureau du Tuteur et curateur public (BTCP) relève du ministère du Procureur général. Il est notamment responsable de gérer les biens des personnes qui sont dans l'incapacité de le faire elles-mêmes. Beaucoup de gens qui traitent avec le BTCP, de même que leur famille, vivent de graves problèmes et traversent des difficultés d'ordre émotif. Au cours des dernières années, le BTCP est devenu l'un des organismes qui ont suscité le plus de plaintes à l'Ombudsman. En 2010-2011, il venait au septième rang des organismes les plus critiqués, avec **113** cas.

Le personnel de haute direction de l'Ombudsman rencontre chaque trimestre les dirigeants du BTCP pour discuter les problèmes récurrents de plaintes à propos du service à la clientèle et de la conduite du personnel, de l'inexactitude des renseignements donnés, des retards et des difficultés de communication – à la fois avec les clients du BTCP et avec le personnel de l'Ombudsman.

Certains clients du BTCP se sont plaints à l'Ombudsman que le personnel leur avait manqué de respect. Un homme a déclaré qu'il « avait peur » de l'agente chargée de son cas, qui avait crié contre lui. L'agente a admis au personnel de l'Ombudsman qu'elle avait crié contre cet homme et qu'elle avait raccroché, car elle ne savait plus quoi lui dire et elle a ajouté qu'elle serait « ravie de céder son cas » à quelqu'un d'autre. Le dossier du plaignant a été transféré.

Un autre représentant du service à la clientèle du BTCP a tenu des propos racistes au personnel de l'Ombudsman à propos d'un plaignant, disant de lui qu'il était « pingre » et « menteur ». Le personnel du BTCP avait aussi donné des renseignements incorrects sur le paiement des factures des cartes de crédit de ce client, ce qui lui avait valu une mauvaise cote de solvabilité.

Dans un autre cas, un représentant à la clientèle et un gestionnaire du BTCP ont dit à notre Bureau que le mari de leur cliente maltraitait sa femme, sans donner aucune raison objective de leur déclaration.

Plusieurs personnes se sont plaintes qu'elles avaient bien du mal à joindre leur représentant à la clientèle du BTCP. Le BTCP a avisé l'Ombudsman que, quand des employés devaient s'absenter, des collègues s'occupaient de leurs dossiers. Mais dans un cas, qui était une affaire de succession, la responsable est restée absente pendant plusieurs mois sans qu'aucun remplaçant n'ait été désigné, et sans qu'aucun message d'absence ne soit laissé sur la boîte vocale ou dans le courriel de cette agente. Dans un autre cas, un nouveau représentant à la clientèle a été désigné, mais le message de la boîte vocale n'a pas été mis à jour pour refléter ce changement de personnel – et comme la boîte était pleine, il était impossible de laisser un message. Dans un autre cas encore, une représentante du service à la clientèle est partie en vacances et n'a pas répondu aux messages laissés dans sa boîte vocale par le neveu d'un client pendant 10 jours. Cette boîte vocale ne comportait aucun message indiquant que la représentante à la clientèle était absente.

Ces problèmes sont troublants, vu l'importance des services que le BTCP a pour mandat d'assurer chaque jour à des gens vulnérables. Dans une lettre à l'Ombudsman datée de mars 2011, la Tutrice et curatrice publique a décrit les dernières mesures prises par son bureau pour améliorer la gestion et la tenue des dossiers. Elle a aussi souligné les efforts accomplis pour remédier aux retards au service des successions, notamment par une réorganisation et par une nouvelle orientation sur la performance et le service à la clientèle. Le personnel de l'Ombudsman continue de communiquer les plaintes individuelles et les tendances de plaintes à la haute direction du BTCP et de travailler en collaboration avec elle sur ces questions.

Ministère des Services sociaux et communautaires (MSSC) et ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse (MSEJ)

Le personnel de haute direction de l'Ombudsman rencontre les dirigeants du MSSC chaque trimestre pour parler des problèmes qui ont donné lieu à des plaintes multiples, comme les changements à l'indemnité spéciale de régime alimentaire pour les bénéficiaires de l'aide sociale et le nouveau processus normalisé d'évaluation qui permet au Ministère de classer les cas d'adultes aux besoins particuliers par ordre de priorité. Voici certains des grands problèmes que nous avons soulevés, de manière proactive, avec le MSSC.

Communications par courriel

Plusieurs personnes handicapées se sont plaintes à l'Ombudsman que le Ministère ne tenait pas compte de leur invalidité en communiquant avec eux par courriel. Le Ministère considère les possibilités d'y remédier depuis quelque temps déjà, mais il n'a réalisé que des progrès limités, bien que le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) ait promis une politique interne sur les communications par courriel, à la suite d'une décision de la Commission ontarienne des droits de la personne en 2003.

Notre Bureau a fait un suivi de cette affaire auprès de la Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée et auprès du Ministère en février 2011. Le Ministère a maintenant créé un deuxième projet pilote pour tester la technologie proposée avec un groupe de clients du POSPH. Nous continuons de surveiller de près les programmes de ce projet pilote.

Aide aux enfants gravement handicapés

Le personnel de l'Ombudsman a parlé au MSSC des problèmes vécus par les familles qui se voient refuser l'Aide à l'égard d'enfants qui ont un handicap grave, d'un montant pouvant atteindre 440 $ par mois pour une famille de quatre, pour contribuer aux frais occasionnés par un enfant gravement handicapé. Des familles se sont plaintes que le Ministère leur avait refusé cette aide strictement en fonction de leur revenu, alors qu'en vertu de la loi le revenu n'est qu'un des quatre facteurs à considérer – les trois autres étant l'âge de l'enfant, la nature de son handicap et les dépenses occasionnées par son handicap. Le Tribunal de l'aide sociale a infirmé plusieurs décisions du Ministère dans des cas où, même si le revenu familial était supérieur au plafond du revenu prévu par la politique ministérielle, les dépenses occasionnées par le handicap de l'enfant étaient si lourdes que la famille se trouvait confrontée à des difficultés financières. Après bien des pourparlers, le Ministère a accepté de faire d'autres recherches pour déterminer comment son personnel applique les critères d'admissibilité relatifs à cette aide.

Retards au POSPH/UDAPH

Le personnel de l'Ombudsman surveille aussi les plaintes sur les retards de traitement des demandes à l'Unité des décisions sur l'admissibilité des personnes handicapées, au POSPH, car il a reçu des plaintes indiquant que dans plusieurs cas le traitement ne s'était pas fait dans les 90 jours recommandés. Le Ministère nous a fait savoir qu'il approuve actuellement des heures supplémentaires, engage des employés contractuels et apporte d'autres changements aux processus pour faire face à une récente augmentation des demandes. Le POSPH vient en deuxième place des organismes qui ont suscité le plus de plaintes en 2010-2011, avec **493** cas.

Plaintes à propos des crèches

Une mère s'est plainte à l'Ombudsman du manque de supervision sur les étudiants d'enseignement coopératif qui travaillaient à sa garderie locale. Un étudiant d'enseignement coopératif, souffrant de déficiences développementales, s'était livré à des attouchements déplacés sur trois enfants, entre autres sur celui de cette mère, âgé de trois ans. L'affaire a été signalée au ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse (MSEJ), à la société locale d'aide à l'enfance et à la police. Néanmoins, cette mère n'a pas été satisfaite de la réponse du MSEJ à sa plainte concernant le manque de supervision des étudiants.

L'Ombudsman s'est inquiété, car même si cette garderie n'utilisait plus les services d'étudiants en enseignement coopératif, beaucoup d'autres garderies dans la province continuaient de leur faire appel. De plus, la *Loi sur les garderies* ne comporte aucune disposition stipulant que les garderies doivent mettre en place des politiques de supervision. Les dirigeants du MSEJ ont dit au personnel de l'Ombudsman qu'aucune politique de supervision des étudiants n'était nécessaire, soulignant que la Loi stipule que les « enfants doivent être supervisés en tout temps ».

En avril 2010, la province a annoncé que la responsabilité des centres de la petite enfance serait transférée du MSEJ au ministère de l'Éducation. Le personnel de l'Ombudsman ayant communiqué avec les hauts dirigeants de ce Ministère, celui-ci a approuvé l'élaboration d'une directive de politique exigeant que les étudiants et les bénévoles des garderies soient supervisés par des opérateurs privés de soins à domicile. Le Ministère a remis une ébauche de cette directive à l'Ombudsman. De plus, il nous a avisés qu'il superviserait la mise en place de cette directive quand les inspections commenceront à l'automne de 2011.

Services aux adultes souffrant de déficiences développementales

L'Ombudsman a aussi noté une tendance émergente quant aux plaintes sur le besoin de services et de programmes pour les adultes ayant des déficiences développementales. En voici quelques exemples :

- La mère d'un homme de 36 ans atteint du syndrome de Down, qui avait été placé dans un foyer d'accueil, s'est adressée à l'Ombudsman quand ce foyer a rendu la garde de cet homme à sa famille sans aucun plan de soins. Cet homme risquait la prison, car il avait pénétré plusieurs fois par effraction dans des magasins pour voler des boissons gazeuses et des frites. L'avocat de la Couronne chargé de l'affaire était disposé à le libérer en vertu d'un engagement de ne pas troubler l'ordre public, si un plan de retour dans un foyer pouvait être présenté avant la prochaine comparution devant le tribunal, qui devait avoir lieu dans neuf jours. Le personnel de l'Ombudsman ayant alerté les hauts dirigeants du MSSC, ceux-ci sont rapidement intervenus pour que cet homme puisse être placé de nouveau dans un foyer, et donc éviter la prison.
- Une jeune fille de 19 ans, avec un double diagnostic de déficience développementale et de troubles schizoaffectifs, était prête à sortir de l'unité de santé mentale d'un hôpital, mais ne pouvait pas en partir car elle attendait un placement en établissement. Le personnel de l'Ombudsman a parlé au ministère des Services sociaux et communautaires, au ministère de la Santé et des Soins de longue durée, au RLISS de la région et à divers organismes communautaires, mais sans succès. Ce n'est que quand un adjoint au sous-ministre du MSSC est intervenu que ce Ministère a confirmé qu'il allouerait le financement requis pour un placement dans un établissement approprié et qu'il y aurait une évaluation des besoins de cette jeune fille.

Hydro One

Les plaintes à propos d'Hydro One ont augmenté de **227** en 2009-2010 à **306** en 2010-2011, plaçant cet organisme au quatrième rang de ceux qui suscitent le plus de plaintes. Les plaintes sur les augmentations inexpliquées de consommation d'électricité et sur les montants facturés se sont multipliées après l'installation des nouveaux « compteurs intelligents » un peu partout dans la province. L'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman a étudié la situation pour déterminer si une enquête systémique s'imposait. (On trouvera plus de renseignements sur cette évaluation dans la partie de ce rapport consacrée à l'EISO.)

Le personnel de haute direction de l'Ombudsman a rencontré les responsables d'Hydro One et ses hauts gestionnaires à plusieurs reprises pour parler des plaintes sur le service à la clientèle, la facturation et les problèmes de communication avec notre Bureau. Le personnel d'Hydro One s'est montré très coopératif et s'est engagé à travailler de concert avec nous pour régler les plaintes. Les renseignements communiqués par cet organisme sont de meilleure qualité et nous parviennent en temps plus opportun. De plus, Hydro One nous a fourni des détails approfondis sur sa structure et sur ses méthodes de facturation.

L'Ombudsman continue de recevoir des plaintes sur des hausses importantes mais inexpliquées de facturation et sur le traitement des clients. En voici quelques exemples :

- Une femme a pris du retard dans ses paiements à Hydro One après l'installation de son compteur intelligent, quand sa facture mensuelle est passée de 280 $ à environ 400 $. Hydro One lui a alors demandé de verser une caution. Le personnel de l'Ombudsman a appelé les responsables d'Hydro One, qui ont déclaré que la plaignante n'aurait pas à verser de caution si elle payait ses factures à temps à l'avenir. La plaignante a pris des dispositions avec Hydro One pour régler ses arriérés sur une période de deux années, sans intérêt.
- Une femme qui avait reçu par erreur une facture d'Hydro One pour un appartement qui n'était pas le sien, mais qui se trouvait dans le même bâtiment, s'est plainte à l'Ombudsman qu'Hydro One ne voulait pas reconnaître son erreur et insistait pour qu'elle paie sa facture, sans quoi elle devrait payer des frais de retard et risquerait une interruption de service. Le personnel de l'Ombudsman étant intervenu, Hydro One a présenté des excuses à cette femme et a rectifié son erreur.
- Un habitant d'une réserve des Premières Nations dans le Nord a vu sa facture d'Hydro One augmenter constamment, mais ni lui ni son conseil de bande n'ont pu joindre quelqu'un au bureau d'Hydro One pour obtenir une explication. Le plaignant a déclaré que le principal centre d'appels d'Hydro One lui avait dit qu'il devait complètement régler ses factures, sans quoi il devrait payer des intérêts. À la suite des demandes de renseignements de notre Bureau, Hydro One a réduit les factures de ce client.

Le personnel de l'Ombudsman continue de surveiller les plaintes à propos d'Hydro One. On trouvera des exemples de cas d'Hydro One réglés au cours de l'an passé dans la partie de ce rapport consacrée aux **Exposés de cas**.

Sue Haslam, chef des Services des enquêtes de l'Ombudsman, anime un séminaire de formation pour plus de 100 employés de l'Ombudsman de la Thaïlande, à Bangkok, le 8 mars 2011.

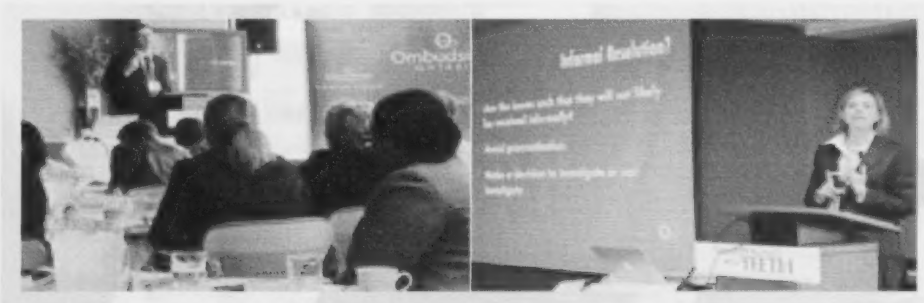
Formation et Consultation

En plus de ses activités quotidiennes axées sur le règlement des plaintes et sur les enquêtes à propos des services gouvernementaux ontariens, le Bureau de l'Ombudsman reçoit régulièrement des demandes de conseil, de consultation et de formation provenant d'organismes gouvernementaux et d'autres entités de surveillance – de l'Ontario, du Canada et du reste du monde.

En 2010-2011, plusieurs visiteurs internationaux sont venus passer quelque temps avec l'Ombudsman et son personnel, pour en apprendre plus sur la structure de nos opérations et sur nos méthodes d'enquête. Parmi eux se trouvaient des représentants des organismes suivants : Public Service Ombudsman for Wales, Bermuda Human Rights Commission, Public Protector of South Africa, et un centre juridique communautaire de Melbourne, en Australie.

> « Nous avons été ravis d'apprendre les divers processus et techniques d'enquêtes utilisés par l'Ombudsman de l'Ontario pour régler les plaintes à propos de l'injustice administrative et de la surveillance dans les organismes du gouvernement provincial. Nous avons aussi été impressionnés par les différentes composantes du Bureau de l'Ombudsman et par les responsabilités et les méthodes de chacune pour assurer le bon fonctionnement du Bureau. »
>
> *– Darnell Harvey et Graham Robinson, Bermuda Human Rights Commission*

La haute direction de l'Ombudsman a aussi rencontré plusieurs bureaux gouvernementaux provinciaux pour leur expliquer en détail le rôle, les fonctions et les opérations de notre Bureau. Nous avons entre autres fait des présentations au personnel des ministères suivants : Sécurité communautaire et Services correctionnels, Développement économique et Commerce, Recherche et Innovation, Services sociaux et communautaires, et Services à l'enfance et à la jeunesse. Les gestionnaires du Bureau de l'Ombudsman ont aussi parlé du leadership et de l'éthique du processus décisionnel lors d'ateliers coordonnés par le ministère des Services gouvernementaux et le ministère des Finances.



Gareth Jones, directeur de l'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman (à gauche) et Barbara Finlay, Ombudsman adjointe et directrice des Opérations (à droite), s'adressent aux participants de la quatrième formation annuelle donnée par notre Bureau « Sharpening Your Teeth », à Toronto, le 30 novembre 2010.

Le cours de formation spécialisée aux techniques d'enquête de l'Ombudsman – **Sharpening Your Teeth : Advanced Investigative Training for Administrative Watchdogs** (Aiguisez-vous les dents : Techniques avancées d'enquête pour les chiens de garde de l'administration publique) en est maintenant à sa cinquième année et continue d'attirer des participants d'un peu partout dans le monde. Ce cours a reçu la vive approbation de l'Institut international de l'Ombudsman (IIO), qui a invité l'Ombudsman à le présenter aux représentants des pays membres de l'IIO à son bureau central, à Vienne, en novembre 2010 et en juin 2011.

Commentaires des participants à la formation « Sharpening Your Teeth » donnée par l'Ombudsman de l'Ontario à l'Institut international de l'Ombudsman (IIO) :

« Ce programme de formation est le meilleur au monde. Votre Bureau a montré la vraie valeur des ombudsmen pour leurs communautés. »

– Hee Eun Kang, directeur, Commission de la lutte contre la corruption et des droits civils, Corée, et participant à la formation « Sharpening Your Teeth » à l'IIO

« Cette participation à la formation de l'IIO a été une expérience remarquable pour nous. »

– Dr Juha Szíklay, Bureau du commissaire parlementaire, Hongrie

Nous avons aussi présenté des versions personnalisées de ce cours de formation (toujours en mode de recouvrement complet des coûts) en Thaïlande, au Brésil et dans les Bermudes – ainsi qu'à la Commission de l'équité salariale, qui relève du ministère du Travail de l'Ontario. De plus, le personnel de l'Ombudsman a présenté des exposés montrant comment mener les entrevues et quand entreprendre des enquêtes systémiques lors du congrès national 2010 de la United States Ombudsman Association, à Dayton, en Ohio.

La quatrième session annuelle de formation de « Sharpening Your Teeth » s'est tenue à Toronto du 29 novembre au 1er décembre 2010. Ses 65 participants venaient d'organismes très divers, dont le Public Protector of South Africa, le Bureau de l'Ombudsman de la Corée et celui d'Antigua, et l'inspecteur général du Service de police de Los Angeles. Les stagiaires ontariens représentaient entre autres les ministères et organismes suivants : Santé et Soins de longue durée, Affaires municipales et Logement, Services gouvernementaux, Environnement, Sécurité communautaire et Services correctionnels, Bureau de l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes, Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels, Commissaire à l'environnement, Ontario Power Generation, Élections Ontario, Commission des services financiers de l'Ontario, Commission des alcools et des jeux de l'Ontario. D'autres organismes canadiens ont assisté eux aussi à

cette formation, dont Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, Affaires étrangères Canada, et bureaux des ombudsmen de la Défense nationale, des Contribuables, de l'Alberta, du Manitoba et de Toronto.

La conférencière invitée, Deb Matthews, ministre de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario, a pris la parole lors d'une réception donnée en l'honneur des participants à cette conférence sur l'importance de la surveillance et sur l'efficacité des enquêtes de l'Ombudsman.

> « Nous visons tous les mêmes buts. Il ne fait aucun doute que M. Marin travaille dans l'intérêt des Ontariens – c'est son rôle, et il le prend très au sérieux, tout comme le fait son personnel. Je n'ai que du respect pour la manière dont vous sélectionnez les problèmes et dont vous faites votre travail. Grâce au travail que vous avez fait, notre système de santé est plus solide, alors merci de tout. »
>
> *– Deb Matthews, ministre de la Santé de l'Ontario, s'adressant à l'Ombudsman André Marin et aux participants à Sharpening Your Teeth, 30 novembre 2010*

William Angrick, ancien président de l'Institut international de l'Ombudsman et ancien Ombudsman de l'Iowa, a pris la parole lui aussi lors de cette conférence. Il a souligné à quel point le modèle d'enquêtes systémiques de l'Ombudsman André Marin était source d'inspiration pour lui et comment ce modèle pouvait aider les ombudsmen partout dans le monde à montrer la valeur de leur travail pour les citoyens.

> « Mobilisant ses ressources, galvanisant son courage, M. Marin a radicalement changé la manière dont le Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario fonctionnait et celle dont il était perçu. Faisant la différence, encore et encore, l'Ombudsman de l'Ontario est devenu le champion du changement pour une meilleure gouvernance. Après avoir vivement lutté pour obtenir la reconduite de son mandat, le Bureau et son titulaire continuent sur cette voie et apportent déjà de nouveaux changements. »
>
> *– William Angrick, ancien président de l'Institut international de l'Ombudsman et ancien Ombudsman de l'Iowa/Citizen's Aide, discours principal au cours Sharpening Your Teeth, 1er décembre 2010*

L'Ombudsman de l'Ontario, André Marin, lors d'une réception pour les participants à Sharpening Your Teeth, avec William Angrick, ancien président de l'Institut international de l'Ombudsman et ancien Ombudsman de l'Iowa (à gauche) et Deb Matthews, ministre de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario, le 1er décembre 2010.

Commentaires des participants à la formation « Sharpening Your Teeth », décembre 2010 :

« C'est une activité qui valait vraiment la peine d'être suivie pour renforcer l'efficacité de l'Ombudsman. Les ombudsmen et leur personnel d'enquête en ont besoin. »

« Excellent cours, de A à Z. Tous les sujets abordés étaient pertinents et les présentateurs étaient bien informés, clairement passionnés et compétents dans leur travail. »

« Ce cours confère vraiment une 'crédibilité universitaire' à l'art et à la science des enquêtes. »

« Quelle bonne idée non seulement d'en apprendre plus sur les enquêtes, mais de le faire avec des collègues venus de tout le pays et d'un peu partout dans le monde. »

« Ce cours nous a ouvert les yeux; il devrait servir d'introduction à tous les enquêteurs de la fraternité des Ombudsmen. »

« J'ai le plaisir de dire que j'ai beaucoup appris grâce à cette formation et que j'appliquerai certaines des méthodes de l'Ombudsman de l'Ontario à notre instance. »

Joycelyn Richards-Wharton, Office of the Ombudsman of Antigua

« Le cours a été à la fois instructif et passionnant. Je suis vraiment heureuse d'avoir pu y participer. »

– Nicole Beaulieu, Bureau du commissaire aux conflits d'intérêts du Nouveau-Brunswick

« J'ai vraiment beaucoup apprécié la formation SYT et les efforts de présentation faits par votre personnel. J'en suis repartie en me disant que j'allais réfléchir à la manière dont l'attitude, la concentration et le leadership comptent dans le processus d'enquête. »

– Deborah McLeod, Commission des droits de la personne des Territoires du Nord-Ouest

« J'ai trouvé cette formation si utile, en tant que nouvelle enquêtrice, et le travail remarquable de l'EISO de l'Ombudsman de l'Ontario est grandement source d'inspiration. »

– Kate J. Zavitz, Bureau de l'Ombudsman, Ville de Toronto

L'Ombudsman André Marin tient une conférence de presse à l'occasion de la parution de son rapport, Pris au piège de la loi, *le 7 décembre 2010.*

Communications et Liaison

Comme le travail de l'Ombudsman repose fondamentalement sur le contact avec le public, la communication est un élément moteur de toutes les activités de notre Bureau. L'Ombudsman utilise toutes les formes de communications disponibles, en dialoguant aussi bien par les médias traditionnels que par les médias sociaux, en participant personnellement à des événements et en donnant des conférences de presse en diffusion continue, afin d'informer le public et d'interagir avec lui.

En 2010-2011, notre Bureau a fêté son 35e anniversaire avec une réception du personnel et des intervenants, célébrant les accomplissements des six ombudsmen qui se sont succédé à ce poste en Ontario. Nous avons aussi établi de nouveaux jalons importants, à la fois dans le secteur des médias traditionnels et des médias sociaux, utilisé les médias sociaux pour la toute première fois dans le cadre d'une enquête et diffusé deux webémissions en direct. Enfin, nous avons entrepris le remaniement de notre site Web, qui permettra notamment aux usagers de communiquer avec nous à partir de leurs appareils mobiles grâce à une **app** spéciale (application Web).

Médias traditionnels

En 2010-2011, 1 032 articles sont parus dans la presse écrite à propos du Bureau de l'Ombudsman – surtout dans des quotidiens en Ontario et au Canada – touchant un public cumulé de **111,6 millions** de personnes. La valeur publicitaire estimée de ces articles était de **3,9 millions**, soit la plus haute dans toute l'histoire de notre Bureau. (L'audience estimée et la valeur publicitaire sont calculées par **FPinfomart** à partir du tirage des journaux et des tarifs publicitaires, en tenant compte du nombre, de la longueur et de la place des articles.)

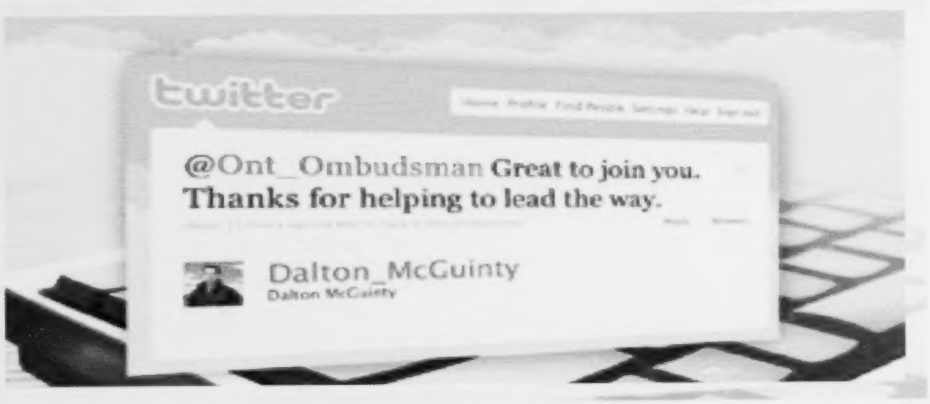
Le nombre des reportages radio et télévision consacrés à l'Ombudsman et à son travail était de **740** – total qui inclut la couverture locale, provinciale et nationale.

La directrice des Communications, Linda Williamson, parle de l'utilisation des médias sociaux à la conférence « Social Media for Government », le 2 février 2011

Médias sociaux

Depuis que l'Ombudsman a établi sa présence dans le domaine des médias sociaux au début de 2009, des milliers d'Ontariens et d'autres internautes intéressés, un peu partout dans le monde, se servent de Facebook, Twitter et YouTube pour suivre et commenter le travail de notre Bureau, et même pour contribuer à nos enquêtes. L'Ombudsman a été félicité pour l'usage novateur qu'il fait des médias sociaux et notre personnel des Communications a été invité à partager le savoir-faire de notre Bureau lors de la conférence « Social Media for Government » en février 2011.

La page **Facebook** de l'Ombudsman – facebook.com/OntarioOmbudsman – comptait plus de **1 400** suiveurs à la rédaction de ce rapport (contre 985 suiveurs l'an dernier) et a reçu près de **30 000** visites en 2010-2011. Cette page est un lieu de rencontre virtuel où les gens peuvent poser des questions, répondre à des communiqués de presse, à des nouvelles, à des offres d'emploi ainsi qu'à d'autres communications en ligne, et discuter de questions qui relèvent du mandat de l'Ombudsman.



Content de connecter avec vous. Merci de contribuer à montrer l'exemple.

Twitter est devenu un outil efficace pour l'Ombudsman qui peut ainsi promouvoir son travail, recevoir des commentaires, répondre directement à des questions du public et partager les nouvelles avec ses suiveurs – qui étaient plus de **4 500** à la rédaction de ce rapport (contre 1 800 suiveurs il y a un an). L'Ombudsman gère personnellement son compte Twitter (@Ont_Ombudsman). En 2010-2011, il a utilisé Twitter pour la toute première fois afin de solliciter la participation du public à une enquête – celle sur l'expansion des pouvoirs policiers lors du sommet du G20.

La chaîne **YouTube** de l'Ombudsman rassemble en un seul et même lieu toutes les conférences de presse faites par notre Bureau. À la rédaction de ce rapport, le total des visionnements pour les 34 vidéos était de **10 900**. La plus regardée d'entre elles est la conférence de presse donnée par l'Ombudsman lors de la parution de son rapport sur le G20, *Pris au piège de la loi*. Des militants et des producteurs de nouvelles ont consulté, cité et partagé cette vidéo, qui a été visionnée près de **3 000** fois sur la chaîne de l'Ombudsman et plus de **20 000** fois ailleurs sur YouTube.

Site Web

Le site Web de l'Ombudsman est un outil crucial de communication pour notre Bureau. Il permet aux gens de porter plainte, de lire les rapports et les discours de l'Ombudsman, de commenter les dernières nouvelles ou de regarder une conférence de presse n'importe quand et n'importe où. Selon Google Analytics, le site Web a reçu **83 164** visiteurs individuels en 2010-2011 et un total de **124 544** visites, soit une augmentation de **20 %** par rapport à l'an dernier. Les plaintes déposées sur notre site Web ou par courriel ont augmenté de 5 %. La plupart des visiteurs sont du Canada, des États-Unis, du Royaume-Uni et de la France, mais nous avons eu des visites provenant de **181** pays au total.

Pour la première fois en 2010-2011, les vidéos de deux conférences de presse tenues par l'Ombudsman lors de la parution d'un rapport ont été diffusées en continu sur le Web : quelque **681** personnes ont regardé en direct la conférence de *La combine du RLISS* en août et plus de **1 000** personnes ont regardé celle de *Pris au piège de la loi* en temps réel en décembre.

Au printemps de 2011, le site Web de l'Ombudsman a été remanié, l'objectif étant de moderniser sa conception, de mieux intégrer les médias sociaux et de le rendre plus accessible aux appareils mobiles. Plus tard en 2011, ce site marquera une autre première dans le monde des Ombudsmen : une application Web propre à l'Ombudsman.

Liaison

Le Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario a été officiellement créé le 30 octobre 1975. Le 1er novembre 2010, l'Ombudsman André Marin et son personnel ont commémoré le 35e anniversaire du Bureau avec une réception à laquelle ont assisté des députés provinciaux de tous les partis représentés à l'Assemblée législative, la plupart des collègues de l'Ombudsman qui sont comme lui officiers de l'Assemblée et de nombreux autres invités de marque.

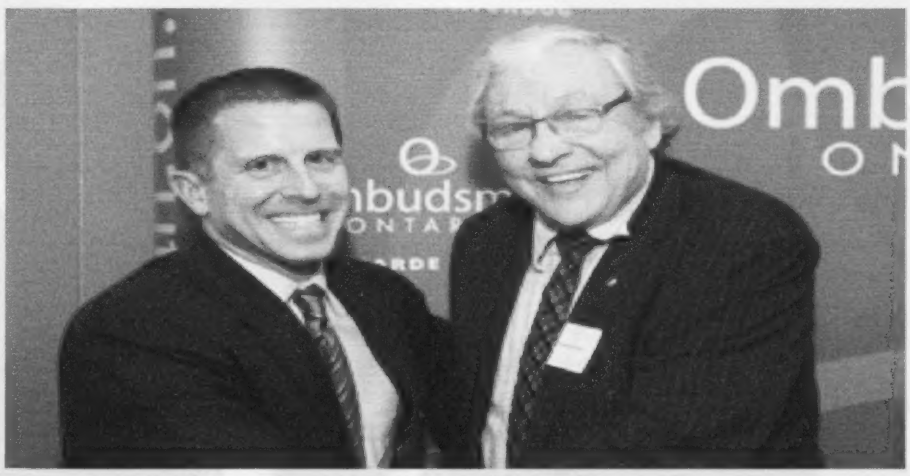
L'ancien juge en chef de l'Ontario Roy McMurtry, qui a connu chacun des six Ombudsmen successifs de l'Ontario – a prononcé un discours éloquent en l'honneur des accomplissements de notre Bureau – tout comme l'a fait le président de l'Assemblée législative, Steve Peters, qui a félicité notre Bureau de sa contribution à la démocratie en Ontario.

Des messages de félicitations nous sont aussi parvenus du premier ministre Dalton McGuinty, du chef de l'opposition Tim Hudak et d'Andrea Horwath, qui est chef du troisième parti.

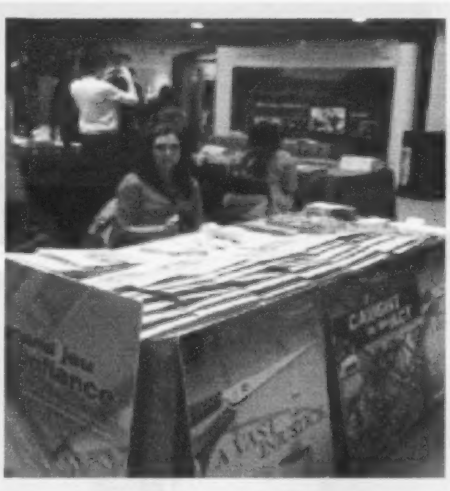
> « À mon avis, le Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario a créé un legs dont nous devrions tous être très fiers. Ce Bureau a été un moyen efficace d'humaniser le gouvernement, d'harmoniser les rapports entre les citoyens, le gouvernement et l'administration, et d'apporter d'importants changements de politiques...
>
> « La réalité est que nous vivons dans une société toujours plus bureaucratique et dépersonnalisée. Même avec les meilleures intentions, les gouvernements sont de plus en plus distants des citoyens pour lesquels ils travaillent. Certes, chacun des membres de l'Assemblée législative continue de jouer un rôle extrêmement vital, mais ils n'ont tout simplement pas les ressources nécessaires pour lutter efficacement contre la bureaucratie gouvernementale.
>
> « Sous la direction de notre Ombudsman actuel, André Marin, le travail du Bureau a continué d'être extrêmement efficace et vital. À mon avis, la reconduite de son mandat était grandement méritée ».
>
> *– L'honorable Roy McMurtry, ancien juge en chef de l'Ontario et procureur général, se prononçant lors du 35e anniversaire du Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario, 1er novembre 2010*

L'Ombudsman a été invité à parler de son travail à diverses occasions en 2010-2011, aussi bien lors de symposiums sur les soins de santé que lors de conférences internationales de l'ombudsman, ou durant des événements d'intérêt public et des classes de droit à l'université. Il était l'orateur principal à la conférence de L'International Ombudsman Association, en avril 2010, et il a parlé du processus d'évaluation de la qualité des enquêtes à la National Association for Civilian Oversight of Law Enforcement, en septembre 2010.

Le personnel de l'Ombudsman a aussi participé à plusieurs événements et foires communautaires, comme la Journée d'intérêt public de l'Association du Barreau de l'Ontario et l'atelier du Student Public Interest Network Legal Action en mars 2011.



L'Ombudsman André Marin et l'ancien juge en chef de l'Ontario Roy McMurtry, lors du 35e anniversaire de notre Bureau, le 1er novembre 2010.



Le personnel de l'Ombudsman a rencontré des membres du public lors de divers événements, comme la foire des Services gouvernementaux et communautaires à Etobicoke en février 2011 (à gauche) et la journée d'intérêt public de l'Association du Barreau de l'Ontario en mars 2011 (à droite).

Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman – EISO

Depuis sa création par l'Ombudsman André Marin, en 2005, l'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman ou EISO a mené à bien près de **30** grandes enquêtes systémiques. Les enquêtes de l'EISO ne se limitent pas au problème immédiat soulevé par une plainte individuelle, mais s'attaquent aux racines de ce problème. Grâce à de telles enquêtes, l'Ombudsman peut régler des centaines – voire des milliers – de plaintes potentielles, tout en apportant de précieuses contributions à l'évolution des politiques publiques plus générales.

Les enquêtes de l'EISO sont menées en équipe. Elles s'appuient fortement sur des entrevues enregistrées, faites en personne, ainsi que sur le recueil et l'examen scrupuleux des preuves. Elles sont planifiées méticuleusement et comprennent une identification des sources de preuves potentielles, l'établissement d'échéanciers réalistes et l'allocation de ressources suffisantes pour les respecter. Les méthodes de l'EISO sont devenues des modèles pour les enquêteurs administratifs un peu partout dans le monde (on trouvera plus de renseignements à la partie de ce rapport intitulée **Formation et Consultation**).

Les enquêtes de l'EISO n'aboutissent pas toutes à un rapport officiel et à des recommandations de l'Ombudsman. Dans certains cas, la simple perspective d'une enquête officielle déclenche des changements qui suffisent à régler le problème. Dans d'autres, l'évaluation révèle qu'une enquête est injustifiée, ou que l'affaire peut être résolue. L'Ombudsman ne publie ni rapport officiel, ni recommandations, dans ces cas, qui sont toutefois présentés ici dans ce rapport.

L'Ombudsman surveille de près les résultats des enquêtes de l'EISO ainsi que les mesures prises par les organismes gouvernementaux pour appliquer ses recommandations. Le plus souvent, les organismes gouvernementaux remettent régulièrement des rapports d'étape à l'Ombudsman. Si l'Ombudsman considère qu'un ministère ne respecte pas ses engagements ou qu'il semble progresser trop lentement, il peut décider de faire une enquête de suivi.

Enquêtes de l'EISO achevées en 2010-2011

La combine du RLISS – RLISS de Hamilton Niagara Haldimand Brant

Le 10 août 2010, l'Ombudsman a fait paraître *La combine du RLISS*, rapport d'enquête de l'EISO sur le processus décisionnel du Réseau local d'intégration des services de santé de Hamilton Niagara Haldimand Brant (RLISS HNHB). Cette enquête a notamment porté sur l'approche suivie par le RLISS dans son mandat d'engagement communautaire lors de la restructuration des services de santé.

En Ontario, 14 RLISS ont été créés en 2006 pour planifier, financer et intégrer le système de santé local. Les RLISS sont responsables d'environ 21,5 milliards $ qui vont en grande partie aux prestateurs des services de santé locaux chaque année. Le RLISS HNHB est responsable d'environ 2,4 milliards $ de financement.

L'Ombudsman a entamé une enquête de l'EISO en mars 2009, après avoir reçu des plaintes de résidents, de groupes communautaires, de professionnels de la santé et d'autres intervenants à propos de la manière dont le RLISS avait traité deux plans controversés de restructuration d'hôpitaux – présentés respectivement par Hamilton Health Sciences et par le Niagara Health System. Les plaignants ont

L'Ombudsman André Marin rend public son rapport, **La combine du RLISS**, *le 10 août 2010*

allégué que le RLISS avait manqué à son mandat « d'engagement communautaire », que les intervenants n'avaient pas été suffisamment consultés et que le processus décisionnel du RLISS manquait généralement de transparence. À la fin de l'enquête, l'Ombudsman avait reçu plus de **60** plaintes à ce sujet.

L'enquête n'a pas porté sur les mérites des plans de restructuration, car l'Ombudsman n'a pas droit de regard sur les hôpitaux, ni sur les services de santé locaux. Elle s'est concentrée sur la manière dont le RLISS avait traité les plans de restructuration et avait procédé pour l'engagement communautaire. L'équipe d'enquête a interviewé plus de 50 personnes, entre autres tous les membres du conseil d'administration et les principaux employés du RLISS HNHB, des professionnels de la santé, des associations communautaires et des résidents, des politiciens municipaux, des cadres supérieurs d'autres RLISS ainsi que des fonctionnaires de la santé dans d'autres instances. De plus, l'EISO a obtenu et examiné de nombreux documents fournis par le RLISS, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée et des groupes d'intervenants.

L'Ombudsman a conclu que, bien qu'exigé par la *Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local*, le processus « d'engagement communautaire » était « non défini et incohérent ». La loi ne comporte aucune norme minimale claire à suivre pour solliciter les opinions de la communauté sur des priorités comme les plans d'intégration. Une confusion considérable avait régné sur la nature de l'engagement communautaire que les prestateurs des services de santé et le RLISS avaient cherché à obtenir. L'un des membres du conseil d'administration du RLISS avait même inclus dans ses activités « d'engagement communautaire » les discussions qu'il avait eues avec des gens alors qu'il jouait au golf ou patientait dans la file d'attente au supermarché.

L'Ombudsman a aussi constaté que le RLISS avait omis de s'assurer que sa communauté avait été adéquatement informée de ce qu'elle était en droit d'attendre quant à l'engagement communautaire. Le RLISS n'avait pas non plus veillé à ce que les deux prestateurs de services de santé respectent leurs obligations d'engagement communautaire. L'Ombudsman a souligné que le RLISS était indépendamment responsable de garantir que tout processus d'engagement communautaire suivi par les prestateurs de services, dans le cadre de la planification des services de santé locaux, se fasse dans l'ouverture et la transparence. Pour remédier au problème, l'Ombudsman a recommandé que le ministère de la Santé et des Soins de longue durée établisse des directives qui définissent des normes minimales d'engagement

communautaire à la fois pour les prestateurs de services de santé locaux et pour le RLISS, et que le RLISS informe le public de ses méthodes d'engagement communautaire – sur son site Web, lors de réunions et par d'autres méthodes.

Pour l'Ombudsman, le fait que le RLISS ait tenu plusieurs réunions secrètes illégales dans un but « d'éducation » de ses membres était particulièrement troublant. Cette pratique a été permise par tous les RLISS de la province, en vertu d'un règlement adopté par eux. L'Ombudsman a recommandé que cette pratique cesse immédiatement.

> « Il est très grave de tenir une réunion du conseil du RLISS à huis clos. Le RLISS avait peut-être de bonnes intentions quand il a tenu ses séances 'd'éducation', mais celles-ci étaient tout simplement illégales.
>
> « Je suis ravi de savoir que le Ministère va demander aux RLISS de modifier leur règlement, comme je l'ai recommandé. Le public n'aurait jamais dû être exclu de ces réunions.
>
> « Ces RLISS gèrent 25,1 milliards $ de fonds publics. Nous ne voulons pas d'entourloupettes. Nous ne voulons pas de conspirations dans les décisions. »
>
> – *L'Ombudsman Andre Marin, lors de la parution de* La combine du RLISS, *10 aout 2010*

Le Ministère a promptement accepté les recommandations de l'Ombudsman quant à l'engagement communautaire, mais il n'a pas accepté d'emblée ses conclusions sur l'illégalité du règlement autorisant les réunions à huis clos dans un but « d'éducation ». Toutefois, un jour avant la parution du rapport de l'Ombudsman, le Ministère nous a avisés qu'il enjoindrait à tous les RLISS de la province d'annuler le règlement autorisant ces réunions. Depuis, l'Ombudsman a vérifié que le règlement avait bien été abrogé.

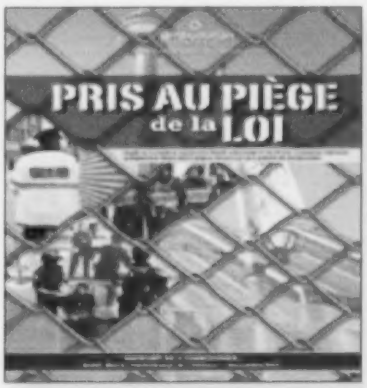
> « L'un des bons arguments de l'Ombudsman est que vous devez faire preuve de plus d'ouverture et de plus de transparence, et que vous devez vraiment prendre garde quand vous tenez ces réunions à huis clos. Quand vous représentez la communauté, la communauté doit pouvoir avoir accès à vous. »
>
> – *Le premier ministre Dalton McGuinty, cite par le* Globe and Mail, *13 aout 2010*

Au départ, le RLISS HNHB n'a pas accepté les conclusions de l'Ombudsman et ne s'est aucunement engagé à prendre des mesures quant à ses recommandations.

En novembre 2010, l'Ombudsman a reçu le premier des rapports d'étape trimestriels du Ministère et du RLISS HNHB. Le Ministère a déclaré que, pour promouvoir plus de cohérence, de transparence et de responsabilisation, il avait élaboré un ensemble de directives sur l'engagement communautaire, avec la collaboration de plusieurs RLISS. Cet ensemble comprenait des principes, des pratiques exemplaires et des indicateurs de performance à suivre par tous les RLISS. Le RLISS HNHB a avisé l'Ombudsman qu'il avait commencé à informer ses prestateurs de services et ses intervenants du secteur de la santé des nouvelles directives provinciales.

Dans son second rapport d'étape en mars 2011, le Ministère a confirmé que tous les RLISS avaient reçu ses directives d'engagement communautaire et qu'il avait donné une séance de formation sur ces directives, à laquelle le personnel du Ministère et celui du RLISS avaient assisté. Tous les RLISS devaient afficher leurs plans annuels d'engagement communautaire sur leur site Web avant la fin avril 2011. Ces plans ont pour but de mieux sensibiliser le public aux activités d'engagement communautaire prévues pour les années à venir, ainsi qu'aux objectifs de ces activités et aux moyens de participation de la communauté.

L'Ombudsman continue de suivre les progrès accomplis par le Ministère et par le RLISS HNHB quant à ses recommandations et de surveiller les plaintes à propos des RLISS dans la province.



Pris au piège de la loi – Renforcement des pouvoirs policiers pour le sommet du G20

Dans le sillage du sommet du G20, qui s'est tenu au centre-ville de Toronto durant la fin de semaine du 25 au 27 juin, l'Ombudsman a reçu des centaines de plaintes de groupes de défense des droits civils, de protestataires et de simples citoyens. Ce sommet avait occasionné de vastes manifestations, durant lesquelles des dégâts avaient été causés (entre autres, vitrines brisées), plusieurs voitures de police avaient été incendiées et plus de 1 000 personnes avaient été arrêtées. La planification du sommet avait relevé des autorités fédérales, mais c'est le gouvernement de l'Ontario qui avait élargi les pouvoirs policiers à l'occasion de cet événement en promulguant le Règlement 233/10, en vertu de la *Loi sur la protection des ouvrages publics*. Le 9 juillet 2010, l'Ombudsman a annoncé une enquête de l'EISO sur la conduite du ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels relativement à ce Règlement. Le 7 décembre 2010, il a fait paraître son rapport, *Pris au piège de la loi*, dans lequel il détaillait les mesures ministérielles qui avaient contribué aux événements tristement célèbres de cette fin de semaine.

L'Ombudsman a reçu au total **255** plaintes et présentations à propos du sommet du G20, dont **88** après la parution de son rapport. Bon nombre des plaignants avaient été détenus, fouillés ou arrêtés. Certains ont allégué que les policiers avaient abusé de la force. D'autres ont évoqué le manque d'avis et de débats publics sur l'adoption du Règlement ainsi que le manque de communications officielles sur les vastes pouvoirs ainsi conférés à la police.

L'enquête de l'Ombudsman n'a pas considéré les plaintes à propos de la conduite de la police, ou des conditions au centre de détention d'Eastern Avenue à Toronto, car son mandat ne s'étend pas aux forces de police – mais il les a transmises au Bureau du directeur indépendant de l'examen de la police, à la Commission des plaintes de la GRC ou aux forces de police municipale, selon les cas.

Les enquêteurs de l'EISO ont fait **49** entrevues avec des dirigeants ministériels, des cadres supérieurs de la Police provinciale de l'Ontario, des responsables de la Ville de Toronto, des plaignants et des groupes d'intervenants. Elle a aussi passé en revue des milliers de pages de documentation. Pour la toute première fois, elle s'est servie des médias sociaux – Twitter, Facebook, YouTube et Flickr – pour recueillir des preuves, et elle a obtenu une foule de renseignements donnés par des citoyens sur des sites Web et des blogues. L'équipe s'est servie de Twitter pour suivre les événements et les commentaires en temps réel ainsi que pour communiquer avec des témoins potentiels. Elle a visionné plus de 5 000 vidéos sur le G20. Elle a aussi utilisé Facebook comme l'un des moyens de communiquer avec des particuliers et des groupes ayant des renseignements à propos de l'enquête.

L'enquête a révélé que le chef de la Police de Toronto avait écrit au ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels le 12 mai 2010, demandant un renforcement législatif des pouvoirs policiers pour protéger le périmètre de sécurité extérieur autour de la zone de réunion du G20 au centre-ville de Toronto. Il avait demandé un règlement en vertu de la *Loi sur la protection des ouvrages publics* – un texte de loi méconnu, promulgué en 1939, quand le Canada était entré dans la Seconde Guerre mondiale. Cette Loi a pour objectif de protéger l'infrastructure publique et accorde de vastes pouvoirs aux forces de police pour protéger les rues, les voies de transport, les édifices publics, etc.

En vertu de la Loi, quiconque entre ou tente d'entrer dans un « ouvrage public » est tenu de s'identifier et de déclarer les raisons de son entrée. Les gardiens ou les

agents de la paix peuvent alors fouiller cette personne et son véhicule, sans aucun mandat. Si la personne refuse de présenter des papiers d'identité ou de se laisser fouiller, elle peut être arrêtée, emprisonnée et se voir infliger une amende. Elle ne peut pas choisir de tout simplement s'éloigner.

Le Ministère a acquiescé à la requête du chef de police et a rédigé un règlement désignant comme « ouvrages publics » trois secteurs du périmètre de sécurité, ce qui autorisait les policiers à exercer les pouvoirs conférés par la *Loi sur la protection des ouvrages publics* dans la zone de sécurité du sommet. Le Règlement a été approuvé lors d'une séance confidentielle du Conseil des ministres le 2 juin, puis promulgué le lendemain.

L'enquête de l'Ombudsman a révélé que, bien que le Règlement ait accordé à la police des pouvoirs exceptionnels et sans précédent, en vertu d'un texte de loi obscur promulgué en temps de guerre (sans pareil dans aucune autre province), le Ministère avait décidé de ne pas le rendre public. Le Ministère n'avait même pas consulté les intéressés comme la Ville de Toronto et la GRC, qui était principalement responsable de la sécurité des délégués au sommet. Le Groupe intégré de la sécurité a uniquement appris l'existence de ce Règlement quand les médias ont fait éclater l'affaire, alors que le sommet du G20 allait commencer.

Le Ministère a aussi décidé de ne pas faire savoir aux groupes de justice sociale (qui travaillaient avec les organisateurs du sommet pour planifier les manifestations) que le gouvernement envisageait d'adopter un règlement qui aurait de lourdes répercussions sur leurs droits civils. L'enquête de l'Ombudsman a montré que les dirigeants ministériels avaient délibérément camouflé l'existence de ce Règlement. Certes, le Règlement a été affiché sur le site des Lois-en-ligne du gouvernement le 16 juin, mais comme l'Ombudsman l'a souligné, cette mesure ne constituait pas réellement un avis. Ceci avait écarté toute possibilité que le Règlement soit contesté devant les tribunaux, comme l'achat des canons sonores par la Police de Toronto pour le sommet l'avait été.

> « À l'approche de la fin de semaine du G20, personne sauf la police et quelques dirigeants gouvernementaux n'avait la moindre idée que les règles du jeu avaient changé. »
>
> *L'Ombudsman Andre Marin*, Pris au piège de la loi

L'Ombudsman André Marin montre une photo d'une fouille policière, dans son rapport Pris au piège de la loi, *le 7 décembre 2010*

La confusion causée par ce Règlement s'est intensifiée le vendredi du sommet du G20 quand le chef de la Police de Toronto a déclaré erronément en conférence de presse que ce Règlement conférait aux policiers de nouveaux pouvoirs qui s'étendaient sur « cinq mètres » à l'extérieur de la zone de sécurité. Le Ministère n'a pas publié de communiqué de presse pour clarifier ce point. L'enquête de l'Ombudsman a révélé que, malgré certains efforts pour faire passer le message correct, la police avait détenu des gens bien au-delà du périmètre de sécurité – souvent à plusieurs kilomètres de là – avait exigé d'eux des papiers d'identité et les avait fouillés. La police avait interpellé et fouillé beaucoup de personnes qui n'avait rien à voir avec les manifestations – et qui étaient simplement en route pour leur travail ou leur domicile, ou allaient faire des achats.

Certains dirigeants ont tenté de minimiser les répercussions du Règlement en soulignant que seules quelques personnes avaient été réellement accusées en vertu de la *Loi sur la protection des ouvrages publics* durant le G20, mais l'Ombudsman a précisé que la police avait recouru aux pouvoirs conférés par cette Loi pour détenir systématiquement des gens qui n'étaient nullement en infraction. Les policiers avaient demandé à ces gens de s'identifier, sans leur laisser le droit de garder le silence ou de tout simplement s'éloigner : s'ils refusaient d'obéir aux ordres, ils risquaient l'arrestation.

L'Ombudsman a conclu que la conduite du Ministère relativement au Règlement 233/10 avait contribué à une violation massive des droits civils. Il a souligné que le Règlement « **était d'une légalité douteuse et tout à fait inutile** », et qu'il avait eu pour effet « **d'enfreindre la liberté d'expression de façons qui ne semblent pas justifiables dans une société libre et démocratique** ». L'Ombudsman a aussi souligné qu'il était « opportuniste et inapproprié » d'appliquer la *Loi sur la protection des ouvrages publics*, mesure de guerre qui octroyait des pouvoirs extravagants à la police, pour interpeller et fouiller des gens au nom de la protection des ouvrages publics.

> « Et pourtant, en 2010, la province de l'Ontario a conféré aux policiers, en temps de paix, des pouvoirs faits pour les temps de guerre. Cette décision n'aurait certes pas dû être été prise à la légère, ni entourée de secret, surtout pas à notre époque, maintenant que nous avons la *Charte canadienne des droits et libertés*. »
>
> – *L'Ombudsman Andre Marin*, Pris au piège de la loi

L'Ombudsman a recommandé que le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels revoie ou remplace la *Loi sur la protection des ouvrages publics* et détermine si l'ensemble des pouvoirs policiers octroyés par cette Loi devrait être conservé ou intégré à un nouveau texte de loi. L'Ombudsman a de plus recommandé que le Ministère établisse un protocole stipulant que des campagnes d'information publique devraient avoir lieu quand les pouvoirs policiers sont modifiés par des mesures législatives subordonnées, surtout dans une situation de manifestations.

Le 1er novembre 2010, en réponse au rapport préliminaire de l'Ombudsman, le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels a reconnu qu'il aurait pu mieux agir lors de l'adoption du Règlement et il s'est engagé à aviser le public de tels changements à l'avenir. Le Ministère a aussi confirmé, au nom du gouvernement, son « engagement sans équivoque » à donner suite à toutes les recommandations de l'Ombudsman. Le premier rapport d'étape du Ministère à l'Ombudsman est attendu en juin 2011.

« Le Ministère aurait pu, et aurait dû, mieux gérer la promulgation du Règlement 233/10. À l'avenir, nous veillerons mieux à ce que le public ontarien soit avisé plus adéquatement de tels changements de réglementation. »

– L'honorable Jim Bradley, ministre de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels, dans sa réponse écrite au rapport de l'Ombudsman

Bien que le Règlement 233/10 ait été abrogé depuis quelque temps déjà, la fin de semaine du sommet du G20 continue d'avoir des répercussions. Plusieurs examens et enquêtes sont en cours quant aux effets de ce Règlement sur les droits civils et quant à la conduite de la police. Mentionnons entre autres l'examen systémique sur les plaintes à propos de la police lors du G20, annoncé le 22 juillet 2010 par le Bureau du directeur indépendant de l'examen de la police (BDIEP). En février 2011, à la demande du BDIEP, l'Ombudsman a fourni à ce Bureau des renseignements anonymisés provenant de 112 plaintes qu'il avait reçues à propos de la conduite de la police durant le sommet (ces renseignements sont donnés sur le site Web de l'Ombudsman).

Le 25 mars 2011, le Comité permanent de la sécurité publique et nationale a produit son rapport, intitulé *Questions entourant la sécurité aux sommets du G8 et du G20*. L'une de ses 12 recommandations était la suivante :

Que le Comité de la sécurité publique et nationale félicite l'Ombudsman de l'Ontario pour la qualité et la précision de son rapport qui a traité notamment du recours inadéquat à la Loi sur la protection des ouvrages publics (LPOP), « une loi de temps de guerre », dans le contexte contemporain des manifestations du G20; de la confusion du ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels de l'Ontario sur l'étendue des pouvoirs d'arrestation de la police laissant croire que la police avait des pouvoirs d'arrestation qu'elle n'avait pas; des erreurs de communication de la part de la police de Toronto quant à l'adoption du Règlement de l'Ontario 233/10 adopté en vertu de la Loi sur la protection des ouvrages publics tant auprès de partenaires que du public; du manque de coopération de la police de Toronto à l'enquête de l'Ombudsman de l'Ontario; du manque d'avis publics sur le règlement; du manque d'avis aux autres intéressés; et des violations des droits civils qui s'en sont suivi.

Le 28 avril 2011, le Ministère a fait paraître les résultats d'un examen de la *Loi sur la protection des ouvrages publics*, annoncé le 22 septembre 2010 et effectué par l'honorable Roy McMurtry. Les recommandations de M. McMurtry ont renforcé celles de l'Ombudsman. Il a souligné que cette Loi n'était pas compatible avec la *Charte des droits et libertés* et il a préconisé que la province l'élimine et la remplace par un nouveau texte de loi pour protéger les ouvrages publics comme les centrales d'énergie nucléaire, les palais de justice, etc. M. McMurtry a aussi précisé que la police disposait de suffisamment de pouvoirs en vertu de la common law actuelle pour assurer la sécurité d'événements comme le G20. Le Ministère a acquiescé à toutes les recommandations de M. McMurtry.

« On dit souvent que rien ne sert de se précipiter… Nous avons fait vite dans ce cas pour aider notre police le plus rapidement possible. Nous n'avons pas pris les mesures qui s'imposaient pour en informer le public… Nous avons agi en fonction d'une loi qui est maintenant tombée dans le discrédit. C'était un règlement extraordinaire, et il aurait mérité plus de transparence. »

– Le premier ministre Dalton McGuinty, cité par le Globe and Mail, *8 décembre 2010*

Foyers de soins de longue durée

Le 21 décembre 2010, l'Ombudsman a communiqué les conclusions de son enquête sur la surveillance exercée par la province sur les foyers de soins de longue durée. Cette enquête a examiné l'efficacité de la surveillance ministérielle sur ces foyers et a visé à déterminer si les normes ministérielles étaient réalistes ou si elles nuisaient au bon contrôle du respect de la réglementation ainsi qu'à la qualité des soins aux patients.

L'Ontario compte environ 650 foyers de soins de longue durée, qui abritent au total 75 000 résidents. Gérés à la fois par le secteur public et par le secteur privé, ces foyers perçoivent près de 4 milliards $ de deniers publics chaque année.

L'Ombudsman a reçu quelque **450** plaintes au cours de son enquête. Les enquêteurs de l'EISO n'ont pas pu examiner directement une grande partie de ces plaintes car les foyers de soins de longue durée ne relèvent pas du mandat de l'Ombudsman, mais **170** portaient sur des problèmes qui mettaient en cause le Ministère et sa réponse aux plaintes sur le traitement des résidents des foyers de soins de longue durée. Les plaintes ont notamment allégué un manque de communication et de transparence dans le processus d'enquête sur les plaintes ainsi qu'une approche superficielle, trop bureaucratique et pas assez objective du Ministère relativement à l'inspection et au contrôle des foyers – certains plaignants allant jusqu'à dire que les méthodes du Ministère nuisaient à la capacité des foyers de fournir des soins de qualité.

Cette enquête a été l'une des plus vastes de toutes dans l'histoire de l'EISO. Les enquêteurs ont mené plus de 250 entrevues avec des résidents de foyers de soins de longue durée et des membres de leur famille, avec des syndicats, des associations de professions de la santé réglementées, des conseillers en observance des normes, des groupes de défense, des responsables ministériels, ainsi qu'avec des employés, des propriétaires et des exploitants de foyers de soins de longue durée. Nos enquêteurs ont aussi visité 11 foyers de soins de longue durée, étudié des milliers de pages de documentation et analysé les pratiques exemplaires d'autres instances.

Durant toute cette enquête, entreprise en juillet 2008, le système de surveillance ministérielle des foyers de soins de longue durée est resté « un projet en cours » comme l'Ombudsman l'a souligné dans ses conclusions. (Par exemple, la *Loi sur les foyers de soins de longue durée*, promulguée en 2007, est finalement entrée en vigueur le 1er juillet 2010.) L'Ombudsman a avisé le Ministère des problèmes qu'il avait découverts. Comme le Ministère a montré qu'il prenait ces problèmes au sérieux, l'Ombudsman a décidé de ne pas faire paraître de rapport exhaustif, mais de déposer un sommaire de ses conclusions à l'Assemblée législative, avec le détail des mesures prises jusqu'à présent par le Ministère pour résoudre les difficultés.

L'enquête de l'Ombudsman a fait ressortir quatre problèmes systémiques principaux :

- Les normes de surveillance des foyers de soins de longue durée étaient interprétées et appliquées de manière incohérente. Les critères à vérifier étaient si nombreux que le personnel responsable de la conformité regroupait souvent des manquements graves au respect des normes avec des manquements moins problématiques – la conséquence étant que « des situations dangereuses pouvaient rester non détectées », a dit l'Ombudsman.
- Les inspections et les suivis n'étaient pas faits en temps opportun. Certains foyers avaient attendu une inspection de suivi jusqu'à 18 mois après la détection d'un problème. Plusieurs n'avaient pas vu de conseiller spécialisé depuis plus de 15 ans.
- Le processus d'enquête des plaintes manquait de rigueur et de transparence – et dans certains cas, les résidents et les membres de leur famille avaient été menacés. Le Ministère renvoyait régulièrement les plaignants aux foyers de soins de longue durée. De plus, les plaignants obtenaient peu de renseignements sur les raisons des conclusions d'enquête.

- Les renseignements d'inspection affichés publiquement sur le site Web du Ministère étaient « partiaux, incomplets et parfois inexacts », étant de plus presque incompréhensibles et extrêmement obsolètes.

Lorsqu'il a déposé ses conclusions, l'Ombudsman a écrit ceci au Ministère :

> **« Je suis prudemment optimiste et ose croire que les réformes organisationnelles proposées et le nouveau cadre de réglementation mèneront à une surveillance plus efficace du Ministère... et qu'ils permettront finalement une amélioration des conditions de vie et des soins pour les résidents des foyers... J'ai l'intention de surveiller de près les progrès continus du Ministère. »**

L'Ombudsman suit les progrès accomplis par le Ministère dans les secteurs suivants : élaboration d'indicateurs de risque plus efficaces, recours à la technologie pour renforcer le processus d'inspection et diminuer les risques des résidents, mieux former le personnel de conformité, réagir plus rapidement aux plaintes graves, et rendre compte des conclusions des inspections avec plus de transparence. L'Ombudsman a fait savoir qu'il rouvrirait une enquête en cas d'absence de progrès, ou pour toute autre raison justifiée.

Le sous-ministre de la Santé et des Soins de longue durée a remercié l'Ombudsman **« de son attention et de ses conseils pour aider le Ministère à respecter son engagement sur cette question cruciale »**. Le prochain rapport d'étape du Ministère à l'Ombudsman est attendu en juin 2011.

Évaluations de l'EISO achevées en 2010-2011

Hydro One – Compteurs intelligents

L'Ombudsman a vu une recrudescence du nombre de plaintes à propos d'Hydro One ces dernières années, alors que le prix de l'électricité augmentait et que la province installait partout des « compteurs intelligents » et passait à une facturation « en fonction du moment d'utilisation » – le prix de l'électricité étant plus élevé aux heures d'utilisation maximale. En 2010-2011, l'Ombudsman a reçu **306** plaintes sur Hydro One, dont beaucoup ont été déposées par des gens dont la facture d'électricité avait fortement augmenté après l'installation des nouveaux compteurs.

L'EISO a évalué les plaintes à propos des compteurs intelligents pour déterminer si une enquête systémique s'imposait. Bien que l'Ombudsman n'ait pas droit de regard sur les entreprises de services publics municipaux, son mandat s'étend à Hydro One, qui compte 1,2 million de clients.

Hydro One a décidé d'instaurer le nouveau système de facturation en trois étapes, en commençant par l'installation des compteurs intelligents. Chaque compteur doit être ensuite activé, et le client passe alors au mode de facturation en fonction du moment d'utilisation. En octobre 2010, Hydro One avait installé un peu plus de 1 million de compteurs intelligents, mais seulement 200 000 clients étaient alors facturés en fonction du moment d'utilisation – 100 000 autres devant faire la transition à ce nouveau mode de facturation chaque mois par la suite.

L'EISO a étudié les plaintes individuelles, a rencontré le personnel d'Hydro One et a fait des recherches sur l'installation des compteurs intelligents dans d'autres instances. Elle a aussi examiné le processus de plaintes d'Hydro One.

Plusieurs facteurs semblent avoir contribué aux plaintes et à la frustration du public face aux compteurs intelligents, entre autres les suivants : écarts découverts lors de l'installation des compteurs intelligents et du « relevé d'égalisation » fait par Hydro One; erreurs dans les estimations de lecture des compteurs; changements

dans la consommation d'électricité des clients; augmentation généralisée des tarifs d'électricité, encore aggravée par l'application de la taxe de vente harmonisée à l'électricité. Quand les clients croient que leur compteur ne relève pas correctement leur consommation d'électricité, Hydro One peut tester leur compteur, ou demander qu'il soit testé par Mesures Canada – organisme fédéral chargé de certifier les compteurs intelligents.

L'Ombudsman a conclu qu'une enquête systémique n'était pas justifiée, mais il continuera de surveiller les plaintes sur les compteurs intelligents, et plus particulièrement les réponses apportées par Hydro One.

Processus d'appel injuste des collèges

Une étudiante en sciences infirmières s'est plainte à l'Ombudsman que le processus d'appel des plaintes dans son collège d'arts appliqués et de sciences était injuste. Un comité spécial qui avait examiné ses résultats lui avait donné une note d'échec. Elle avait essayé d'en appeler de cette décision dans les délais autorisés, mais le collège disait ne pas avoir reçu son appel.

Les enquêteurs de l'EISO ont interviewé le personnel du collège et ont examiné divers documents pertinents. Ils ont déterminé que, même si le comité avait eu des raisons d'émettre cette note d'échec, les processus d'examen et d'appel du collège n'étaient pas suffisamment clairs – ce qui avait provoqué la confusion de l'étudiante. Dans une lettre au président du collège en juillet 2010, l'Ombudsman a suggéré de renforcer la transparence de ces processus.

Le collège s'est montré ouvert aux suggestions de l'Ombudsman et il a immédiatement apporté des changements. Il a modifié ses politiques et ses procédures de programme pour clarifier les renseignements donnés aux étudiants sur les processus du comité et sur les moyens d'en appeler de ses décisions. Il a aussi actualisé le calendrier universitaire du collège pour indiquer qu'il est possible d'en appeler des décisions du comité.

RLISS du Nord-Est

Le Comité des citoyens concernés de North Bay et de sa région a déposé plainte auprès de l'Ombudsman à propos du Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS), qui voulait transférer 31 lits de soins de longue durée en santé mentale de North Bay à Sudbury. Ce groupe a déclaré que la décision était déraisonnable et que le RLISS avait omis de consulter les patients, leur famille et les professionnels spécialisés de la santé à propos des répercussions de ce changement.

Les enquêteurs de l'EISO ont évalué le problème pour déterminer si une enquête officielle était justifiée. Ils ont parlé au personnel du RLISS, notamment à son PDG et au président intérimaire de son conseil d'administration, et ils ont recueilli de la documentation auprès du RLISS et du groupe de citoyens. Ils ont interviewé sept membres de ce groupe par liaison Internet (vidéo Skype) – une première pour le Bureau de l'Ombudsman.

L'examen de l'EISO a porté sur le processus décisionnel et non pas sur les mérites de cette décision, car le RLISS est légalement en droit de déterminer où placer ces 31 lits. Il a révélé qu'un solide processus de consultation avait été suivi, depuis plusieurs années, qui comprenait la création d'un groupe consultatif formé par le RLISS pour étudier la question et pour consulter les intéressés. Un groupe de travail avait ensuite été formé pour faire un réexamen et présenter des recommandations quant à l'emplacement de ces 31 lits. Le groupe avait sollicité les commentaires de divers intervenants et avait recommandé le transfert des lits à Sudbury. Le RLISS avait accepté cette recommandation.

L'Ombudsman a souligné que la décision d'éliminer les 31 lits de North Bay était controversée. Beaucoup d'habitants de la localité la désapprouvaient et le Comité des citoyens concernés préconisait fortement de garder les lits à North Bay. Toutefois, l'Ombudsman a conclu que le RLISS s'était acquitté de ses obligations d'engagement communautaire lors de sa planification et il a décidé de ne pas mener d'enquête officielle.

Ministère du Travail - Direction des pratiques d'emploi

La Direction des pratiques d'emploi (DPE) veille au respect de la *Loi de 2000 sur les normes d'emploi*, qui stipule les normes minimales à respecter en milieu de travail par les employeurs et les employés. L'EISO ayant évalué les plaintes reçues à propos des retards dans le traitement des demandes à la DPE, en 2009, l'Ombudsman avait décidé de ne pas faire d'enquête officielle, mais de surveiller les initiatives en cours pour remédier au problème.

La Direction a créé un groupe de travail temporaire pour éliminer ses arriérés de demandes. Au 31 janvier 2011, ces arriérés étaient passés de 7 200 à 4 500 demandes. Toujours en janvier 2011, la Direction a instauré un nouveau processus de traitement des réclamations relatives aux normes d'emploi, pour accélérer leur règlement et pour éviter de nouveaux arriérés. Ce nouveau processus vise des règlements à l'amiable et comporte des échéanciers à respecter pour les nouvelles réclamations, l'acheminement pour une première évaluation devant se faire en moins d'un mois. La Direction a fait savoir à l'Ombudsman qu'elle espère avoir éliminé complètement ses arriérés au printemps 2012.

De plus, la Direction a mis en place plusieurs nouvelles ressources pour les employeurs et les employés, dont des outils Web interactifs visant à faciliter le calcul des indemnités de vacances, de licenciement et de congédiement. Elle a aussi fait paraître diverses publications dans plusieurs langues.

Le nombre de plaintes déposées à l'Ombudsman à propos de cette Direction a diminué, passant de **76** en 2009-2010 à **47** l'an dernier – moins de la moitié portant sur des retards. L'Ombudsman continuera de surveiller les progrès faits par la Direction pour rationaliser ses processus et réduire ses arriérés.

Turbines éoliennes

Depuis l'évaluation initiale faite par l'EISO de **30** plaintes sur les turbines éoliennes en 2009-2010, l'Ombudsman surveille de près la question, portant tout particulièrement son attention sur les inquiétudes exprimées quant aux effets potentiels adverses de l'énergie éolienne pour la santé. Notre Bureau a reçu plus de **40** nouvelles plaintes et présentations de particuliers et de groupes en 2010-2011. L'Ombudsman a cherché à déterminer si le gouvernement avait mis en place, ou mettait en place, un processus administratif adéquat pour examiner et régler les plaintes sur les turbines éoliennes.

Dans le cadre du suivi effectué par l'EISO, les enquêteurs ont interviewé des employés du ministère de l'Environnement pour savoir comment le Ministère traitait les plaintes concernant le bruit des turbines éoliennes. Les enquêteurs ont examiné des documents de la Direction de la mise en conformité des secteurs, qui relève du Ministère. Notre Bureau continue de recevoir des mises à jour du Ministère à propos de ses travaux sur les mesures du bruit des turbines éoliennes.

En mars 2011, la Cour divisionnaire de l'Ontario s'est prononcée sur une requête visant à suspendre le développement des turbines éoliennes dans l'attente d'autres études sur leurs retombées sur la santé. La Cour a conclu que le ministère de l'Environnement suivait les processus en place, mais ne cherchait pas à déterminer si les turbines éoliennes causaient ou non des problèmes de santé.

En février 2011, le gouvernement a annoncé qu'il ne poursuivrait pas les projets proposés d'éoliennes offshore, tant que d'autres recherches scientifiques ne seraient pas menées. La Chaire de recherche de l'Ontario sur les technologies d'énergie renouvelable et la santé, dont le financement découle du gouvernement, étudie actuellement les effets potentiels de l'énergie éolienne sur la santé.

L'Ombudsman a déterminé qu'une enquête systémique ne s'impose toujours pas, mais il a demandé à l'EISO de continuer de surveiller la question, entre autres les actions en justice connexes.

Enquêtes en cours de l'EISO

Services de transports médicaux non urgents

Le 11 janvier 2011, l'Ombudsman a lancé une enquête pour déterminer si le ministère de la Santé et des Soins de longue durée et le ministère des Transports veillaient à la mise en place de mesures adéquates pour protéger le public, car de graves questions avaient été soulevées quant aux services de transports médicaux non urgents.

Les services de transports médicaux (STM) sont des entreprises privées qui transfèrent chaque année des centaines de milliers de patients en état non critique, entre des hôpitaux de l'Ontario ou entre un hôpital et leur domicile. Les véhicules ne sont pas des ambulances – bien qu'ils leur ressemblent généralement – et ils ne sont aucunement réglementés.

L'enquête a été déclenchée par plusieurs dizaines de plaintes envoyées à l'Ombudsman par des patients, leur famille et des dénonciateurs de l'industrie des STM. Beaucoup de plaintes ont évoqué l'absence complète de règlements officiels dans cette industrie. D'autres ont porté sur la sécurité des patients, alléguant entre autres une absence de contrôle des infections, un manque ou une insuffisance d'équipement et une formation inadéquate du personnel.

Après l'annonce de l'enquête, l'Ombudsman a reçu plus de **60** autres plaintes et communications de renseignements provenant de municipalités, de services médicaux d'urgence, d'anciens et d'actuels employés et employeurs des STM et de patients. Les enquêteurs de l'EISO ont étudié des centaines de documents fournis par le Ministère et d'autres sources et ils ont mené plus de **100** entrevues. Ils ont notamment interviewé des dirigeants des hôpitaux et des foyers de soins de longue durée, des Réseaux locaux d'intégration des services de santé, de l'Association of Municipal Emergency Medical Services of Ontario, de l'Association des municipalités de l'Ontario et de l'Association des hôpitaux de l'Ontario. Ils ont aussi étudié comment les autres provinces traitaient des problèmes similaires. Le recueil des preuves de cette enquête a été terminé dans les 90 jours, comme promis par l'Ombudsman.

À la rédaction de ce rapport, l'Ombudsman prépare son rapport préliminaire et ses recommandations, qu'il présentera aux Ministères.

Financement de l'herceptine, médicament contre le cancer du sein, pour les petites tumeurs

L'Ombudsman a demandé à l'EISO d'évaluer le problème du plafond de financement de l'herceptine, imposé par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée. L'Ombudsman a pris cette décision après avoir reçu une plainte le 28 février 2011 de Jill Anzarut, patiente atteinte d'un cancer du sein qui s'était vu refuser le remboursement de ce médicament parce que sa tumeur était trop petite. Le 18 mars 2011, l'Ombudsman a annoncé l'ouverture d'une enquête sur la décision du Ministère de ne pas prendre en charge ce médicament pour les patientes atteintes d'un cancer du sein dont la tumeur avait moins d'un centimètre de diamètre.

L'enquête de l'Ombudsman vise à déterminer si la décision du Ministère sur cette limite de financement était éclairée et raisonnable. L'EISO a interviewé sept patientes dans une situation similaire à celle de M^me^ Anzarut et elle a examiné les politiques en vigueur dans les autres instances.

Le 12 mai 2011, l'Ombudsman a suspendu son enquête, car le Ministère a décidé de prendre en charge l'herceptine pour le traitement des tumeurs d'un centimètre ou moins – l'herceptine étant le tout premier médicament couvert par son nouveau Programme fondé sur les preuves pour les médicaments.

Bien que l'enquête soit suspendue, l'Ombudsman a demandé au Ministère de lui faire régulièrement rapport sur la mise en œuvre de ce nouveau programme. Il continuera de suivre de près les développements ainsi que les plaintes à ce sujet.

Traumatismes de stress opérationnel à la Police provinciale de l'Ontario

L'an passé, l'Ombudsman a reçu plusieurs plaintes d'agents de la Police provinciale de l'Ontario (OPP) – certains à la retraite, certains encore en fonction – à propos de la manière dont l'OPP traite ses membres qui souffrent de troubles psychologiques en raison d'événements traumatiques au travail. Ces troubles, collectivement appelés traumatismes de stress opérationnel, comprennent la dépression, l'anxiété, les accoutumances et le stress post-traumatique.

La plupart des plaintes alléguaient de mauvais traitements infligés par l'OPP aux policiers chez qui des traumatismes de stress opérationnel apparaissaient, et disaient notamment que les policiers étaient stigmatisés et ostracisés. Les autres problèmes soulevés comprenaient le manque de formation et de sensibilisation aux traumatismes de stress opérationnel pour les policiers en service actif ainsi que le manque de soutien pour ceux qui avaient besoin d'aide.

Pour évaluer les plaintes, l'EISO a parlé à des dizaines de policiers en service actif ou à la retraite et aux membres de leur famille, a communiqué avec l'OPP et des services de police municipaux, des conseillers, des psychologues, des spécialistes du stress post-traumatique et d'autres intervenants. L'examen a révélé que les problèmes soulevés par les plaintes ne se cantonnaient pas à l'OPP, mais qu'ils existaient dans d'autres corps de police en dehors du mandat de l'Ombudsman.

Le 31 mars, l'Ombudsman a annoncé qu'il ouvrait une enquête officielle sur la manière dont l'OPP gère administrativement les traumatismes de stress opérationnel chez ses membres. Il a aussi annoncé que son enquête examinerait les processus administratifs suivis par le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels quant aux traumatismes de stress opérationnel dans les services de police en Ontario.

Nouvelles des enquêtes précédentes de l'EISO

Il ne faut pas jouer au malin avec l'école – Bestech Academy

Le rapport publié par l'Ombudsman en juillet 2009, *Il ne faut pas jouer au malin avec l'école*, a révélé des problèmes systémiques de surveillance du ministère de la Formation et des Collèges et Universités sur les collèges privés d'enseignement professionnel. Depuis, chaque trimestre, le Ministère fait rapport à notre Bureau de ses progrès dans la mise en œuvre des 11 recommandations de l'Ombudsman. Le Ministère a considérablement renforcé son application de la réglementation aux collèges non enregistrés et il a recruté plus d'inspecteurs.

L'un des problèmes qui subsistent cependant a trait à la recommandation de l'Ombudsman que le Ministère mette fin aux retards de traitement des demandes d'enregistrement et d'approbation présentées par les collèges privés d'enseignement professionnel. L'Ombudsman continue en effet de recevoir des plaintes disant que le Ministère tarde à approuver les programmes. Les enquêteurs de l'Ombudsman ont rencontré des dirigeants ministériels pour parler des progrès réalisés quant à ces retards. Ceux-ci leur ont fait savoir qu'ils allaient instaurer des normes de prestation des services. L'Ombudsman continuera de surveiller ce développement.

Une vaste injustice – Financement de l'Avastin pour les patients atteints d'un cancer colorectal

Le rapport de l'Ombudsman en septembre 2009, intitulé *Une vaste injustice*, a recommandé que le ministère de la Santé et des Soins de longue durée élimine le plafond arbitraire de financement imposé à l'Avastin, médicament anticancéreux, pour les patients atteints d'un cancer colorectal métastatique. L'enquête de l'EISO sur la décision prise par le Ministère de limiter la prise en charge à 16 cycles de traitement – quelles que soient les recommandations des oncologues des patients – a mené l'Ombudsman à conclure que ce plafond n'était justifié par aucune preuve médicale, et qu'il était déraisonnable et erroné.

Deux mois après la parution du rapport de l'Ombudsman, l'Ontario a levé le plafond de financement de l'Avastin. Comme les autres provinces qui remboursent ce médicament, l'Ontario a alors accepté de continuer de prendre en charge les traitements au-delà de 16 cycles pour les patients qui continuaient d'obtenir de bons résultats avec ce médicament. Cette décision a grandement soulagé les patients pour qui l'Avastin est un médicament de survie. Certes, l'Avastin ne peut pas guérir, mais il peut prolonger la vie en arrêtant la croissance des tumeurs. Comme le coût de ce médicament est de jusqu'à 2 000 $ pour chaque cycle de deux semaines, la plupart des patients ne pouvaient pas le payer de leur poche – certains se voyaient contraints de renoncer au traitement, et d'autres devaient faire des collectes de fonds dans la communauté pour couvrir leurs frais.

Depuis la fin 2009, le Ministère avise régulièrement notre Bureau de ses progrès quant à la mise en œuvre des recommandations de l'Ombudsman. Le Ministère a notamment affiché la justification détaillée de la prise en charge de l'Avastin sur son site Web et il a amélioré son suivi des patients qui obtiennent des médicaments dans le cadre du Programme de financement des nouveaux médicaments.

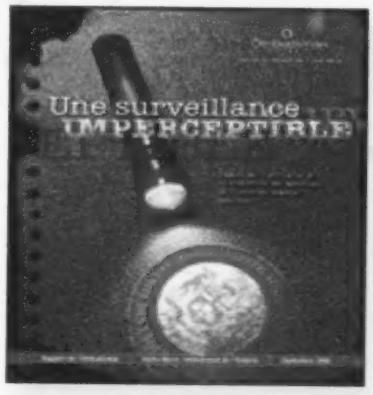
Le Ministère a fait savoir qu'au 31 octobre 2010, quelque **400** patients avaient obtenu plus de 16 cycles de traitement à l'Avastin depuis les changements aux critères de financement – ce qui représentait 18 % de tous les patients traités à l'Avastin pour un cancer colorectal métastatique.

Courriels à l'Ombudsman de la famille d'une patiente qui était encore traitée à l'Avastin un an après la levée du plafond de financement :

« Son état de santé général est décrit comme relevant davantage d'un miracle que de tout autre chose… et c'est en grande partie grâce à l'Avastin qu'elle a pris…

« Toutes ses scannographies ont donné des résultats très positifs, chacune marquant des progrès par rapport à la précédente, et nous avons donc bon espoir qu'elle sera déclarée en rémission dans un avenir relativement proche.

« Sans tout votre travail, et chose plus importante encore, sans votre intérêt authentique et votre compassion… l'issue n'aurait fait aucun doute. »

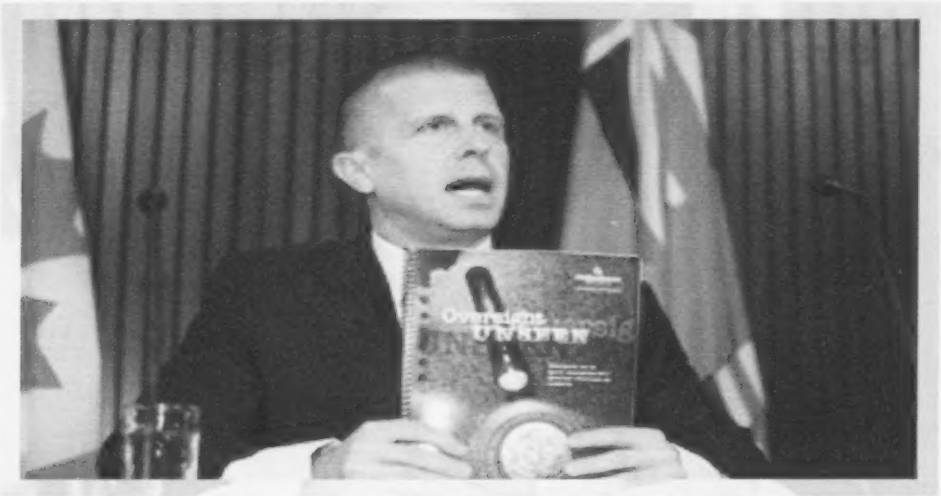


***Une surveillance imperceptible* – Unité des enquêtes spéciales**

Le 27 septembre 2010, l'Ombudsman a informé le ministère du Procureur général que les enquêteurs de l'EISO feraient une enquête de suivi sur la mise en œuvre ministérielle des recommandations présentées dans son rapport de 2008, *Une surveillance imperceptible*.

L'UES a pour mandat légal de mener des enquêtes indépendantes sur les incidents où un policier se trouve impliqué dans un cas de blessures graves ou de décès. Dans *Une surveillance imperceptible*, l'Ombudsman a adressé 25 de ses recommandations à l'UES, lui préconisant plus d'indépendance, de rigueur et d'intégrité dans ses enquêtes. Six recommandations portaient sur la nécessité, pour le ministère du Procureur général, d'appuyer pleinement l'UES dans son rôle indépendant de surveillance, tandis que les 15 autres demandaient au gouvernement de l'Ontario de clairement définir, renforcer et ancrer le pouvoir de l'UES dans un nouveau texte de loi.

Depuis, l'UES fait des progrès constants et encourageants pour appliquer les recommandations qui lui avaient été adressées, notamment en allouant des ressources suffisantes aux enquêtes d'incidents, en engageant plus d'enquêteurs et de superviseurs civils, en renseignant mieux le public sur les enquêtes qui n'ont pas mené à des accusations et en divulguant les cas où les méthodes des policiers ont nui à sa capacité de s'acquitter efficacement de sa fonction de surveillance.



L'Ombudsman André Marin parle de son plan de suivi pour son rapport de 2008 sur l'UES lors de la conférence de presse donnée à l'occasion de la présentation de son dernier Rapport annuel, en juin 2010

Toutefois, l'UES continue d'être freinée dans son rôle par une absence d'orientation claire quant à l'envergure de son mandat. Ainsi, les définitions d'une « blessure grave », qui déclenche l'intervention de l'UES, divergent. Le droit pour les policiers témoins et les policiers soumis à enquête d'être représentés par un même avocat dans une cause de l'UES, et de consulter un avocat quand ils préparent leurs notes, prête à controverse. L'UES a publiquement contesté la fiabilité des notes ainsi préparées par les policiers. À la rédaction de ce rapport, ces questions étaient devant les tribunaux.

Le ministère du Procureur général a acquiescé aux recommandations de l'Ombudsman lors de la parution du rapport *Une surveillance imperceptible*. Mais depuis, il a fait peu de progrès en vue d'appliquer les recommandations essentielles de réforme législative. Ce n'est qu'en décembre 2009 que le Ministère a retenu les services de l'honorable Patrick LeSage pour explorer « le potentiel de consensus » entre les parties sur les questions des relations entre l'UES et la police, notamment au sujet de la définition de « blessure grave », du droit à l'assistance d'un avocat et à la prise de notes, du but et du contenu des communiqués de presse de l'UES.

Le bref rapport rendu public par M. LeSage en avril 2011 a confirmé plusieurs des préoccupations présentées par l'Ombudsman dans son rapport de 2008 et a renforcé certaines suggestions d'amélioration faites par l'Ombudsman. M. LeSage a recommandé entre autres que la définition d'une « blessure grave » soit inscrite dans la loi, qu'un même avocat ne puisse pas représenter les policiers témoins et les policiers soumis à enquête, et que le Ministère demande au Barreau du Haut-Canada de modifier les Commentaires du Code de déontologie professionnelle, pour qu'il soit impossible de contourner l'interdiction de communication entre les policiers en retenant les services d'un même avocat, durant toute la durée des entrevues de l'UES.

L'examen de M. Lesage apporte une vraie contribution au dialogue en cours sur l'UES. Mais certaines questions subsistent, et l'Ombudsman les étudie dans le cadre de son enquête. Le retard ou l'absence de notification des dirigeants de la police à l'UES reste préoccupant, d'autant plus que la Police provinciale de l'Ontario a récemment adopté un processus de dépistage préliminaire de la « criminalité », avant toute notification à l'UES. Le manque d'application efficace de la réglementation en cas d'infraction aux règlements constitue aussi un problème persistant. En outre, la transparence reste limitée dans le cadre des incidents sur lesquels l'UES enquête.

L'Ombudsman a l'intention de rendre compte de cette enquête plus tard en 2011.

Le grand jeu de la confiance – Société des loteries et des jeux de l'Ontario

Les répercussions du rapport publié par l'Ombudsman en 2007 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG) ont continué de se faire sentir en 2010-2011. Ce rapport, intitulé *Le grand jeu de la confiance*, examinait en détail le problème des « gains d'initiés » par des détaillants de l'OLG qui avaient dupé leurs clients en réclamant frauduleusement leur prix à leur place. Le plus important cas suspect connu signalé par l'Ombudsman était celui d'un gros lot de 12,5 millions $ payé à la sœur d'un vendeur de billets de loterie, à Burlington, au début de 2004.

Quand l'Ombudsman a mené son enquête, la direction de l'OLG avait pour principe de « se pincer le nez » et d'ignorer pareils cas – elle payait les prix, sans grandes questions, et ne se préoccupait guère de trouver les vrais gagnants. Mais au cours des dernières années, la nouvelle direction de l'OLG a travaillé dans le sens des recommandations de l'Ombudsman pour modifier sa culture d'entreprise et revenir à son rôle d'organisme au service du public. Elle a transmis les cas suspects, y compris ceux qui dataient de plusieurs années, à la Police provinciale de l'Ontario (OPP) en vue d'une enquête, et elle a instauré une nouvelle technologie appelée « DART » – technologie d'analyse et de recherche des données – pour retracer les acheteurs de billets à partir de leurs habitudes de jeu.

En juin 2010, un vendeur de Toronto a été reconnu coupable d'avoir volé un billet gagnant, dont le gros lot était de 5,7 millions $. En septembre 2010, l'OPP a porté des accusations contre un ancien vendeur de l'OLG, son père et sa sœur, dans l'affaire remontant à 2004, pour un gros lot de 12,5 millions $. Grâce au système DART, l'OLG a annoncé en janvier 2011 qu'elle avait découvert les vrais gagnants du gros lot de 12,5 millions $, avec la participation de l'OPP : c'était un groupe de sept anciens collègues, qui avaient acheté ensemble le billet gagnant le 26 décembre 2003. Avec les intérêts, leur prix s'élevait à 14,8 millions $.

L'art de faire double injure – Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels

L'Ombudsman continue de surveiller la mise en œuvre des recommandations de son rapport de février 2007, *L'art de faire double injure*, pour s'assurer que les victimes d'actes criminels et leur famille obtiennent les services appropriés, en temps opportun, de la Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels (CIVAC).

En mars 2010, la présidente du conseil d'administration a avisé l'Ombudsman que son rapport avait joué un rôle important dans l'amélioration des activités d'indemnisation des victimes d'actes criminels à la CIVAC. Une seule des recommandations restait à appliquer – la création d'un comité consultatif, composé de victimes d'actes criminels et de leurs défenseurs. Le conseil d'administration a fait savoir à l'Ombudsman qu'il envisageait d'établir officiellement des rapports de consultation avec l'Office des affaires des victimes d'actes criminels, afin d'obtenir les contributions des intervenants de manière efficace et rentable.

En septembre 2010, la CIVAC a créé un projet pilote « d'équipe régionale de triage » pour améliorer globalement ses services et pour réduire à moins de 12 mois le traitement des demandes. (En 2007, quand l'Ombudsman a présenté son rapport, il fallait en moyenne **trois ans** à la CIVAC pour traiter les demandes des victimes.) Ce projet a permis d'apporter plusieurs améliorations et deux autres équipes de triage ont été créées en avril 2011.

Les statistiques communiquées par la CIVAC montrent qu'elle continue de réduire les retards. Au 31 mars 2011, son nombre de cas en cours était d'environ 5 294 – soit une réduction par rapport aux 5 916 de mars 2010, aux 6 650 en janvier 2009, aux 8 290 en novembre 2007 et aux 9 640 en juillet 2006. En 2010-2011, la CIVAC a reçu en moyenne 310 demandes par mois, soit un peu moins que la moyenne mensuelle de l'année précédente, qui se situait à 336. Toujours en 2010-2011, la CIVAC a achevé 3 975 audiences – soit un peu plus que l'année précédente, quand le total était de 3 792. En moyenne, il a fallu environ 20 mois à la CIVAC en 2010-2011 pour traiter complètement une demande, ce qui représente une amélioration par rapport aux 24 mois de 2009-2010.

Les plaintes déposées à l'Ombudsman à propos de la CIVAC continuent de diminuer et sont passées de **192** en 2006-2007 à **39** en 2010-2011.

Entre marteau et enclume – Enfants aux besoins particuliers

Dans son rapport de 2005, *Entre marteau et enclume*, l'Ombudsman avait conclu que jusqu'à **150** familles avaient été contraintes de céder leurs droits parentaux à des sociétés d'aide à l'enfance (SAE) afin d'obtenir une place en établissement pour leurs enfants gravement handicapés. Il avait découvert que le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse avait manqué à ses obligations de manière « injuste, oppressive et erronée » envers ces familles. Il avait recommandé que le Ministère redonne immédiatement aux familles leurs droits de garde et veille à mettre en place un financement adéquat pour les placements en établissement en dehors du système de protection de l'enfance.

En réponse aux recommandations de l'Ombudsman, le Ministère a alloué des fonds supplémentaires aux services pour les enfants ayant de graves besoins et il a reconfié 65 enfants à la garde de leurs parents. Mais il n'a pas voulu mettre fin à son moratoire sur les ententes relatives à des besoins particuliers. Par contre, il s'est engagé à mieux coordonner les services aux enfants ayant des besoins particuliers pour les familles nécessiteuses.

Malgré tout, les plaintes déposées à l'Ombudsman à propos des services aux enfants ayant des besoins particuliers ont continué d'augmenter au cours des quelques dernières années. En 2010-2011, leur total était de **44** – contre 39 en 2009-2010 et 24 l'année précédente. Toutes les plaintes ne provenaient pas de parents qui en étaient arrivés au point de céder la garde de leurs enfants à des SAE, mais la plupart soulevaient de vraies questions quant à la disponibilité de services pour ces enfants. En voici des exemples :

- La mère d'une jeune fille de 15 ans souffrant de déficiences développementales, de troubles de santé mentale et de problèmes d'identité sexuelle, s'est adressée à l'Ombudsman après avoir signé une entente relative à des soins temporaires avec une SAE qui avait placé sa fille dans un foyer de groupe. Cette femme craignait

d'être contrainte de confier la garde de sa fille à la SAE, pour que celle-ci continue de financer son placement dans le foyer de groupe. L'organisme de coordination des services de sa communauté l'avait informée que sa fille ne répondait pas aux critères de financement des besoins particuliers complexes. Le personnel de l'Ombudsman ayant demandé au Ministère de revoir ce cas, le financement du placement de la jeune fille a été pris en charge par l'organisme local de coordination des services.

- Une famille qui avait adopté un jeune garçon, âgé de 13 ans et ayant des besoins particuliers, s'est plainte à l'Ombudsman qu'elle s'était sentie obligée de conclure une entente relative à des soins temporaires avec sa SAE locale quand l'entente relative à des soins particuliers qui finançait le placement en établissement de leur fils avait pris fin. En réponse aux demandes de renseignements faites par le personnel de l'Ombudsman, la SAE a prolongé l'entente relative à des soins particuliers et le Ministère a confirmé qu'il financerait le placement de ce jeune garçon au cas où la SAE ne renouvellerait pas cette entente.
- La mère d'un jeune garçon âgé de 15 ans, ayant des besoins particuliers, s'est plainte à l'Ombudsman que l'organisme local de protection de l'enfance lui avait dit à plusieurs reprises qu'elle devrait renoncer à la garde de son fils afin d'obtenir pour lui un placement en établissement de soins. Elle avait placé son fils volontairement, dans le cadre d'une entente relative à des soins temporaires, croyant qu'elle pourrait rester sa tutrice légale. Mais on lui avait dit par la suite que cet arrangement ne pouvait durer qu'une année, après quoi elle devrait renoncer à la garde de son fils pour conserver son placement en établissement. Le personnel de l'Ombudsman a communiqué avec le Ministère et celui-ci a confirmé que le jeune garçon était en droit d'obtenir un placement dans un foyer de groupe. Quelques jours avant l'expiration de l'entente relative à des soins temporaires, ce jeune garçon a emménagé dans un nouvel établissement.
- Une grand-mère à la retraite, qui était la tutrice de son petit-fils ayant des besoins particuliers, s'est adressée à l'Ombudsman car le Ministère lui avait affirmé qu'il n'y avait aucune place disponible en établissement de jour dans sa communauté. Elle avait obtenu la garde de cet enfant après le décès de sa fille, quand il avait été confié aux soins d'une SAE. Le psychiatre du jeune garçon, âgé de 12 ans, considérait que le cas était urgent. En réponse aux demandes de renseignements du personnel de l'Ombudsman, l'organisme local de coordination des services a trouvé un programme de jour qui convenait au jeune garçon et a fait le nécessaire pour obtenir des services à domicile ainsi que des services de répit pour la grand-mère.
- Le père d'un garçon de 17 ans, dont le placement en établissement avait été financé par un organisme de protection de l'enfance durant 12 années, s'est tourné vers l'Ombudsman quand cet organisme a décidé que son fils pouvait réintégrer la communauté. Le père a expliqué que son fils était devenu très coléreux et renfermé, car les services de soutien promis n'étaient pas en place à son retour dans sa famille. Le personnel de l'Ombudsman a travaillé avec le Ministère et avec l'organisme local de coordination des services pour aider la famille à obtenir le financement requis, ainsi que les services d'un travailleur de soutien.

L'une des initiatives prises par le Ministère en 2009 a été la création d'un système « d'alerte précoce » pour identifier les familles en situation de crise qui ont besoin d'un soutien, par exemple d'un placement en établissement, pour un enfant aux besoins particuliers. Ce système a été mis en place pour que les parents n'aient pas à céder la garde de leurs enfants afin d'obtenir leur placement en établissement. Mais nous continuons de recevoir des appels à l'aide de familles en crise qui traitent déjà avec des SAE, alors qu'il n'y a aucun problème de protection, l'objectif étant tout simplement d'obtenir l'appui financier et les autres formes de soutien requis pour leur enfant. Dans plusieurs de ces cas, le Ministère n'était pas au courant de la situation des familles. L'Ombudsman a enjoint à son personnel de surveiller de près ces affaires, surtout celles où le système d'alerte précoce n'a pas fonctionné.

> « Les familles font appel à l'aide de leur gouvernement et il leur dit qu'il n'y a pas de fonds – mais elles découvrent qu'elles pourraient bénéficier d'une aide si elle confiait la garde de leur enfant à l'État. C'est le paroxysme du dysfonctionnement de l'administration. »
>
> *L'Ombudsman Andre Marin, cité par l'*Ottawa Citizen*, 16 juin 2010*

Une nouvelle tendance se dégage dans le domaine des services aux enfants ayant des besoins particuliers qui atteignent l'âge de 18 ans. L'Ombudsman a reçu **12** plaintes de familles dont le financement des services pour leur enfant avait été amputé ou coupé brusquement quand celui-ci avait eu 18 ans. Ces familles étaient tombées à travers les mailles du filet entre le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse et le ministère des Services sociaux et communautaires, responsable des services aux adultes ayant une déficience développementale. Elles avaient été informées que le financement accordé aux services des adultes était « discrétionnaire », et que la province n'avait pas pour mandat de prendre en charge les adultes aux besoins particuliers. De plus, le financement se trouvait limité par le gel imposé en mars 2009 au programme discrétionnaire des Services particuliers à domicile du ministère des Services sociaux et communautaires.

Bien que le ministère des Services sociaux et communautaires ait récemment mis en place un nouveau processus normalisé d'évaluation pour les cas d'adultes aux besoins particuliers, les plaintes reçues par l'Ombudsman montrent des écarts quant à la disponibilité des services pour ces adultes.

Dans un cas, la mère célibataire d'un jeune homme de 18 ans a communiqué avec l'Ombudsman après avoir essayé pendant six mois d'obtenir la transition de son fils aux services pour adultes. Son financement avait été réduit de 15 000 $ par année. Elle et le psychiatre de son fils avaient signalé l'urgence de la situation au ministère des Services sociaux et communautaires, mais celui-ci leur avait répondu qu'il n'y avait plus de fonds, car toutes les ressources ministérielles avaient été allouées à la communauté et il n'existait pas de modalités de paiement direct. Le Ministère a informé l'Ombudsman que le jeune homme allait devoir être placé sur une liste d'attente. La situation est devenue précaire quand la mère est tombée malade et s'est inquiétée de ne pas pouvoir continuer de garder son fils à domicile. À la suite des demandes de renseignements du personnel de l'Ombudsman auprès du Ministère et du Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS), un financement d'urgence a été alloué, avec un complément pour des services à domicile plus un soutien personnel à la mère.

Dans un autre cas, le Ministère avait mis fin au financement des services de répit pour la mère d'un jeune homme de 20 ans, physiquement handicapé et souffrant de déficiences développementales, quand celui-ci avait eu 18 ans. La mère avait été informée que son fils serait placé sur la liste d'attente des services pour adultes, avec 124 autres personnes. Elle a fait appel à l'Ombudsman, et son médecin a ensuite fait savoir qu'elle ne pouvait plus continuer de s'occuper de son fils. Le personnel de l'Ombudsman a demandé au Ministère d'examiner le cas de cette famille. Quelques jours plus tard, le Ministère a trouvé pour le jeune homme un placement dans un établissement local pour adultes.

L'Ombudsman continue de surveiller cette tendance émergente et troublante au niveau des plaintes.

Équipe d'application de la loi sur les réunions ouvertes au public – OMLET

En vertu de la *Loi de 2001 sur les municipalités*, à de rares exceptions près, les municipalités doivent tenir en public leurs réunions de conseil, de conseil local et de comité. Depuis le 1er janvier 2008, les Ontariens peuvent porter plainte à propos des réunions municipales s'ils croient qu'elles se sont indûment tenues à huis clos. L'Ombudsman enquête sur ces plaintes dans toutes les municipalités qui n'ont pas désigné leurs propres enquêteurs.

Actuellement, l'Ombudsman est chargé des enquêtes sur les réunions à huis clos dans **199** des 444 municipalités de l'Ontario.

L'Équipe d'application de la loi sur les réunions ouvertes au public (OMLET, acronyme anglais) examine les plaintes et enquête à leur sujet. De plus, elle sensibilise le public et les municipalités aux exigences des dispositions de loi relatives aux réunions publiques.

En 2010-2011, OMLET a traité 95 dossiers (11 cas de l'année précédente et 84 nouveaux cas). Sur ce total, 51 dossiers ont été clos, 31 ont été transmis aux enquêteurs nommés par les municipalités et 13 restaient en cours au 31 mars 2011.

Les élections municipales d'octobre 2010 ont entraîné des changements dans de nombreux conseils locaux. Le Bureau de l'Ombudsman a donc distribué environ 9 000 exemplaires de son *Guide des réunions municipales ouvertes au public*, gratuitement, à tous les conseillers et secrétaires municipaux en Ontario – que leur municipalité fasse appel aux services d'enquête de l'Ombudsman, ou pas. Ce guide reflète l'expérience de l'Ombudsman dans les enquêtes sur les réunions à huis clos. Il inclut une partie sur les questions les plus fréquentes, des extraits de loi applicables ainsi que des conseils sur les pratiques exemplaires. On peut trouver ce guide sur le site Web de l'Ombudsman.

En 2010-2011, OMLET a enquêté officiellement sur trois cas, à propos de réunions à huis clos à **Mattawa** et à **South Bruce Peninsula**. On peut se procurer le rapport de ces enquêtes auprès de ces municipalités et le trouver sur le site Web de l'Ombudsman. Les **48** autres cas ont été étudiés et réglés sans enquête officielle ou rapport officiel. Dans ces cas, le personnel d'OMLET a examiné la documentation pertinente, dont des procès-verbaux et des ordres du jour, et il a communiqué avec le secrétaire et le personnel de la municipalité pour déterminer si les exigences des dispositions de la *Loi sur les municipalités* relatives aux réunions publiques avaient été respectées. Quand l'Ombudsman a conclu que les municipalités ne s'étaient pas suffisamment conformées

à ces exigences, ou quand il a jugé qu'il devait recommander des améliorations dans certains domaines, OMLET a envoyé des lettres aux municipalités leur demandant que les conclusions et recommandations de l'Ombudsman soient rendues publiques lors des réunions du conseil.

Les exemples ci-après comptent parmi les plus notables des dossiers traités par OMLET en 2010-2011 et présentent les thèmes communs qui ressortent de ces 51 cas.

Qu'est-ce qu'une « réunion »?

Après les élections municipales de 2010, l'Ombudsman a reçu plusieurs plaintes à propos de réunions « d'orientation » et de « transition » tenues pour les conseillers nouvellement élus ou réélus. L'Ombudsman considère que les rassemblements à caractère purement social ne relèvent pas des dispositions des réunions publiques de la *Loi sur les municipalités*. Toutefois, si les membres d'un organisme se rencontrent dans le but **d'exercer le pouvoir ou l'autorité de cet organisme** ou dans le but de **faire un travail de préparation nécessaire à l'exercice de ce pouvoir ou de cette autorité**, la rencontre doit alors être considérée comme une « réunion » et les règles des réunions publiques doivent s'y appliquer.

Le **5 novembre 2010**, le maire élu de la ville de **Kearney** a tenu une réunion à son domicile pour les membres du conseil nouvellement élus, le secrétaire ayant confirmé auprès de l'avocat qu'une telle rencontre n'enfreindrait pas les dispositions sur les réunions publiques. Au cours de cette rencontre, les participants ont dressé une liste de questions à considérer durant leur prochain mandat. Le **26 novembre 2010**, une autre réunion a eu lieu au domicile du maire élu pour discuter les nominations aux comités, les changements à la procédure de vote de la municipalité et d'autres points. Comme seuls deux des participants étaient des conseillers en fonction (les autres devant être assermentés), il n'y avait pas légalement « quorum », mais ces réunions revêtaient clairement une dimension autre que purement sociale. Les participants ont fait alors un travail de préparation en vue de futures décisions. L'Ombudsman a donc conclu que, même si ces réunions ne contrevenaient pas à la Loi sur un plan technique, elles étaient contraires à ses principes de transparence, de responsabilisation et d'ouverture. Il a encouragé tous les conseillers à faire preuve de vigilance pour se conformer à l'esprit de la Loi à l'avenir.

Le maire élu du canton de **Coleman** a annulé une réunion privée pour les futurs membres du conseil qui devait se tenir dans un hôtel pavillonnaire local, car des questions avaient été soulevées quant à la bonne et due forme d'une telle réunion. Mais le **17 novembre 2010**, tous les membres du nouveau conseil se sont réunis à huis clos avec les membres sortants du conseil pour discuter « librement » diverses questions. Le procès-verbal n'a guère fait le détail des points discutés, mais le personnel d'OMLET a constaté qu'au moins l'un des points débattus n'avait pas été mentionné dans la résolution autorisant le huis clos, et qu'un autre ne relevait pas des exceptions permises aux règles des réunions publiques (p. ex., discussions à propos de conseils juridiques ou de questions personnelles).

Le **30 novembre 2010**, le conseil nouvellement élu de la municipalité de **Powassan** s'est réuni en privé pour discuter les priorités du conseil et la composition des comités. La réunion a duré deux heures. Comme quatre des participants étaient des conseillers réélus, il y avait quorum, mais aucun membre du personnel municipal n'était présent, aucun avis public de la réunion n'avait été donné, aucun ordre du jour et aucun procès-verbal officiel n'avaient été communiqués. Le personnel d'OMLET a déterminé que, même si aucune décision n'avait été prise lors de la réunion, celle-ci contrevenait aux dispositions sur les réunions publiques, car un travail de préparation à de futures décisions avait été fait alors. Le maire a contesté cette conclusion, disant qu'il n'y avait pas eu légalement « quorum », étant donné qu'un des conseillers avait participé à la réunion au téléphone. L'Ombudsman a souligné que c'est la teneur de la réunion, et non pas les détails de forme du quorum, qui importe. Il serait absurde que les organismes municipaux puissent contourner la loi par une simple participation au téléphone. Ce serait là une pratique clandestine, que la loi sur les réunions publiques a pour but d'interdire.

En 2010-2011, la question suivante est ressortie de plusieurs cas : lorsque des responsables municipaux se rassemblent dans un restaurant, ou dans tout autre lieu, se

retrouvent-ils en « réunions », qui devraient être ouvertes au public? L'enquête d'OMLET sur la ville de **South Bruce Peninsula** s'est penchée sur l'habitude qu'avaient certains conseillers de se réunir au Tim Horton local après les réunions du conseil municipal. L'Ombudsman a averti cette municipalité que, même si aucune preuve n'avait indiqué que le caractère de ces rencontres était autre que social, elles risquaient de susciter des polémiques et des doutes chez le public (surtout quand elles étaient si proches du lieu des réunions officielles du conseil). L'Ombudsman a aussi fait savoir que les personnes alors présentes devraient prendre garde que leur conversation informelle ne dérive pas vers des sujets non autorisés (c.-à-d., vers les affaires officielles du conseil).

OMLET a aussi examiné une réunion impromptue du conseil d'administration de la Zone d'amélioration commerciale du centre-ville d'**Oshawa**, qui s'est tenue le 4 mars 2010, entre le président du conseil, l'administrateur et quelques membres du conseil. Durant cette rencontre officieuse, l'administrateur a informé les autres participants d'une réunion de comité municipal précédente, durant laquelle certaines questions avaient été soulevées à propos du conseil. L'Ombudsman a conclu que cette rencontre constituait une réunion à huis clos irrégulière. De même, son enquête sur la ville de **Mattawa** a conclu que le conseil avait tenu une réunion irrégulière le 23 novembre 2009, après une visite guidée du musée local. Durant cette réunion, le maire avait informé les membres du conseil d'une motion qui serait déposée plus tard dans la soirée dans le cadre d'une réunion publique.

Quand faire des « exceptions »?

La Loi autorise neuf exceptions à la règle voulant que les réunions municipales se tiennent toujours en public. Elles portent sur :

1. la sécurité des biens de la municipalité ou du conseil local;
2. des renseignements privés concernant une personne qui peut être identifiée, y compris des employés de la municipalité ou du conseil local;
3. l'acquisition ou la disposition projetée ou en cours d'un bien-fonds par la municipalité ou le conseil local;
4. les relations de travail ou les négociations avec les employés;
5. les litiges actuels ou éventuels, y compris les questions dont les tribunaux administratifs sont saisis, ayant une incidence sur la municipalité ou le conseil local;
6. les conseils protégés par le secret professionnel de l'avocat, y compris les communications nécessaires à cette fin;
7. une question à l'égard de laquelle un conseil municipal, un conseil, un comité ou une autre entité peut tenir une réunion à huis clos en vertu d'une autre loi;
8. « l'éducation et la formation » des membres du conseil, du conseil local ou du comité;
9. l'étude d'une demande présentée en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée*.

Les huit premières exceptions sont discrétionnaires – en d'autres termes, la municipalité n'est pas tenue d'interdire au public d'assister aux séances où ces questions sont discutées. (La neuvième exception ne l'est pas – dans ces cas, la Loi stipule que la réunion « doit » se tenir à huis clos.)

Dans bien des cas étudiés par OMLET, les municipalités avaient dûment tenu une réunion à huis clos en vertu d'une ou plusieurs de ces exceptions. Mais dans certains cas, elles avaient interprété les exceptions au sens large pour justifier leur huis clos. Dans d'autres cas encore, les municipalités avaient cité une exception qui ne s'appliquait pas aux circonstances. L'Ombudsman considère que ces exceptions doivent être interprétées de manière étroite et que les réunions devraient être publiques dans toute la mesure du possible.

Voici quelques-uns des cas traités par OMLET en 2010-2011, où ces exceptions ont été invoquées.

Le conseil municipal de **Kearney** a décidé de discuter deux questions à huis clos le 25 août 2010, considérant qu'elles portaient sur des « **litiges** actuels ou éventuels ». L'une d'elles avait trait à la lettre d'un avocat qui menaçait la municipalité de litiges à propos de fermetures de routes, indiquant que la possibilité de poursuites judiciaires était bien réelle. L'autre portait sur une demande de rezonage pour laquelle un appel s'avérait possible, mais sans poursuites imminentes. Le personnel d'OMLET a étudié ces deux questions avec la municipalité et a souligné que la seconde ne présentait pas la certitude requise pour justifier un huis clos. En fin de compte, le maire a fait radier cette question de l'ordre du jour du huis clos, avant qu'elle ne soit considérée.

Le 24 janvier 2011, le comité de vérification de **Sudbury** s'est réuni à huis clos pour considérer un rapport du vérificateur général de la ville sur les échanges et la vente des quarts de travail par le personnel des transports en commun. L'une des raisons de tenir un huis clos était que des **renseignements privés** devaient y être discutés à propos d'une personne pouvant être identifiée. En fait, la discussion est restée très générale – aucun membre du personnel n'a été identifié par son nom, et seules deux personnes ont été mentionnées avec leur titre de poste. Le personnel d'OMLET a suggéré à la ville que l'exception des « renseignements privés » devrait être invoquée uniquement quand elle doit l'être absolument pour protéger la vie privée d'une personne pouvant être identifiée.

Le comité de vérification de Sudbury a aussi appliqué l'exception de « **sécurité des biens** » pour justifier le huis clos de cette même réunion du 24 janvier. Le personnel d'OMLET a fait remarquer que cette exception faisait référence à la protection des biens contre toute perte physique ou tout dégât, et non pas un risque de futurs litiges, invoqué dans ce cas par le comité.

Le conseil municipal de **Clarence-Rockland** a tenu un huis clos le 12 avril 2010 en s'appuyant sur l'exception des « **litiges** ». En fait, il n'avait pas été question de litiges, mais de conseils juridiques pour un accord d'indemnisation. La résolution du huis clos aurait dû citer l'exception de **conseils juridiques** protégés par le secret professionnel de l'avocat.

Le 18 février 2010, le conseil de **Hamilton** a tenu un huis clos en s'appuyant sur l'exception de « **l'acquisition d'un bien-fonds** » pour discuter les sites potentiels des événements lors des Jeux panaméricains de 2015. L'Ombudsman a conclu que le huis clos était justifié en vertu de cette exception et d'autres. Toutefois, comme la question présentait un grand intérêt pour la communauté, OMLET a suggéré à la ville de considérer le fait qu'il serait préférable à l'avenir de discuter ouvertement un sujet, dans l'intérêt du public, au lieu de recourir aux exceptions de la Loi pour tenir un huis clos.

Les réunions de comités doivent être publiques elles aussi

La plupart des municipalités comprennent clairement que les dispositions sur les réunions publiques s'appliquent aux réunions du conseil et du conseil local, mais la confusion règne encore en ce qui concerne les comités – surtout quand les comités sont spéciaux ou temporaires. Mais si 50 % ou plus des membres d'une entité créée par une municipalité sont aussi membres du conseil ou du conseil local, cette entité devrait être considérée généralement comme un « comité », auquel s'appliquent les dispositions de loi sur les réunions publiques.

L'enquête de l'Ombudsman sur le conseil municipal de **Mattawa** a aussi porté sur son Comité spécial du patrimoine, formé par le conseil municipal pour veiller à la désignation d'un vieil hôpital en tant que site du patrimoine. Composé de trois conseillers, du maire et de deux membres du public, ce comité n'a suivi aucun processus officiel, n'a donné aucun avis public de ses réunions, s'est réuni en privé et n'a pas conservé de procès-verbal. Étant donné que la communauté s'intéressait de près à l'aménagement de ce site, le caractère secret des activités du comité a jeté de graves doutes sur leur légitimité. Dans son rapport de décembre 2010, l'Ombudsman a conclu que le comité aurait dû suivre les règles des réunions publiques. Il a recommandé que le conseil considère soigneusement si les entités qu'il crée désormais sont tenues de se réunir en public, auquel cas le public doit en être informé.

Dans le cas des Jeux panaméricains à **Hamilton**, OMLET a aussi étudié le « groupe consultatif » formé par le conseil pour la sélection du site du stade. Le groupe n'avait pas de pouvoir décisionnel substantiel, mais il a conseillé l'orientation de questions clés pour les futures décisions du conseil à propos de ce stade. Il n'a tenu aucune réunion publique, n'a suivi aucune des procédures requises pour les « comités » en vertu de la *Loi sur les municipalités*. L'Ombudsman a conclu que le comité aurait dû le faire. OMLET a avisé la ville qu'elle devrait considérer les exigences des dispositions sur les réunions publiques quand elle crée des entités similaires.

À **Sault Ste. Marie**, le maire, le secrétaire, le directeur général et deux conseillers se sont réunis régulièrement pour considérer les questions à inclure à l'ordre du jour du conseil. L'Ombudsman a conclu que ce « comité d'examen des questions à l'ordre du jour » faisait un travail préparatoire à l'exercice du pouvoir par le conseil, et qu'il relevait donc des dispositions des réunions publiques. Le conseil a alors modifié la composition de son comité et l'ordre du jour est maintenant établi uniquement par le secrétaire, le directeur général et le maire – ce qui cadre avec les processus suivis par les autres municipalités.

Changements de dernière minute

Une plainte fréquemment déposée dans les cas qui relèvent d'OMLET concerne les ajouts de dernière minute aux ordres du jour affichés pour les réunions à huis clos. Un exemple extrême est arrivé dans la ville de **South Bruce Peninsula**, où le conseil municipal a ajouté des questions à l'ordre du jour de ses réunions à huis clos en juin et en septembre 2009, sans avis public préalable et sans approbation par la majorité du conseil – contrairement à ce qu'exige le règlement municipal de procédure. Dans l'un des cas, une motion avait été déposée à huis clos pour éliminer le maire de l'équipe de négociation (le maire n'assistait pas à cette réunion). L'Ombudsman a conclu que la ville avait enfreint la *Loi sur les municipalités*. Il a souligné que seules les questions réellement urgentes devraient être ajoutées à l'ordre du jour d'un huis clos, et uniquement en suivant les procédures réglementaires.

Participants extérieurs

Le conseil municipal de **Latchford** a tenu un huis clos dans un objectif « d'éducation et de formation » de ses membres le 9 janvier 2011. Un cabinet de comptables agréés était représenté lors de cette réunion, qui a porté sur des éléments comme la budgétisation, l'imposition et les états financiers. L'Ombudsman a conclu que le huis clos était justifié en vertu de l'exception « d'éducation », mais que le conseil avait complètement ignoré les règles à suivre pour tenir une telle réunion – le conseil n'avait donné aucun avis, n'avait adopté aucune résolution pour autoriser le huis clos et n'avait conservé aucun procès-verbal officiel. Le personnel d'OMLET a avisé la ville que les réunions qui incluent des personnes autres que les membres du conseil peuvent éveiller des soupçons chez le public, surtout quand le conseil omet de donner une explication.

Changements aux règlements

Le conseil de **Latchford** a aussi édicté ses propres dispositions de réglementation sur les huis clos, entre autres sur son processus d'examen des plaintes avant de les transmettre à l'Ombudsman. Conformément à ces dispositions, toutes les plaintes à propos des huis clos seraient tout d'abord remises au conseil, en vue d'une décision, puis transmises à l'Ombudsman uniquement si le plaignant n'était pas satisfait de la décision du conseil. De plus, si l'Ombudsman n'appuyait pas la plainte, la ville enquêterait sur toute plainte future déposée par le plaignant pour déterminer si elle était frivole ou vexatoire. L'Ombudsman a fait savoir à la ville que rien de tout ceci n'était permis. Le processus d'enquête sur les réunions à huis clos est défini par la *Loi sur les municipalités* et par la *Loi sur l'ombudsman* – et aucune municipalité n'est en droit de le modifier. Toutes les plaintes doivent aller directement au Bureau de l'Ombudsman et rester confidentielles. L'Ombudsman a toute latitude de décider de ne pas enquêter s'il considère que la plainte est frivole ou vexatoire. Les services de l'Ombudsman sont gratuits pour les municipalités, comme pour les plaignants. Le personnel d'OMLET a demandé au conseil de Latchford de modifier son règlement et de veiller à ce qu'il respecte les processus de l'Ombudsman.

Votes à huis clos

Il est interdit de voter à huis clos, sauf pour étudier des questions de procédure ou pour donner des directives ou des instructions aux responsables, employés ou agents municipaux. Dans plusieurs affaires traitées par OMLET en 2010-2011, des directives et des instructions avaient été données à huis clos au personnel, sans aucun processus ni compte rendu officiel. L'Ombudsman a fait savoir à plusieurs municipalités que, conformément aux pratiques exemplaires, il devrait y avoir un vote officiel, dûment consigné, chaque fois que des directives ou des instructions sont données dans pareilles circonstances.

Lors d'un huis clos le 19 janvier 2010, le conseil de **Gravenhurst** a enjoint au personnel municipal de répondre à une plainte, sans procéder à un vote. Ce huis clos a donné lieu à une plaine à l'Ombudsman. Le personnel d'OMLET a suggéré à la ville de suivre un processus de vote plus officiel pour éviter tout malentendu chez les conseillers et le personnel à propos des instructions données. OMLET a fait des commentaires similaires au conseil du canton de **Seguin**, qui avait demandé en huis clos à son personnel de répondre à un contribuable, le 7 septembre 2010. OMLET a aussi avisé le conseil de **Temiskaming Shores** qu'une résolution adoptée par lui à huis clos le 15 décembre 2010 aurait dû être rédigée plus clairement pour indiquer qu'il s'agissait d'une directive au personnel, et non pas d'une décision de fond sur un plan de réaménagement qui n'aurait pu être considérée qu'en public.

L'Ombudsman a constaté que plusieurs municipalités avaient enfreint la *Loi sur les municipalités* en procédant à un vote à huis clos. L'enquête de l'Ombudsman sur le conseil municipal de **South Bruce Peninsula** a conclu que les membres présents lors du huis clos du 22 septembre 2009 avaient voté illégalement pour éliminer le maire d'une équipe de négociation. Le conseil du canton de **Nairn et Hyman** a voté à huis clos, contrairement à la règle, le 4 octobre 2010 pour réprimander des conseillers. Et le 10 février 2011, le conseil municipal d'**Amherstburg** a voté « à mains levées », à huis clos, pour modifier son règlement sur les dons. De l'avis de l'Ombudsman, ces votes informels ne sont pas conformes à la Loi.

Avis publics

En 2010-2011, l'Ombudsman et le personnel d'OMLET ont incité les municipalités à communiquer un avis préalable au public pour toutes les questions à étudier en réunion publique ou à huis clos, et à inclure à leurs règlements de procédure des dispositions concernant ces avis. Dans certains cas, nous avons constaté que des municipalités n'exigeaient pas d'avis publics pour toutes les réunions, dont les réunions spéciales, alors que la *Loi sur les municipalités* stipule qu'elles doivent le faire. Nous avons encouragé ces municipalités à rectifier cette erreur.

Comptes rendus

La *Loi sur les municipalités* stipule que toute municipalité doit consigner « sans notes ou commentaires » toutes les résolutions, décisions et autres délibérations des organismes municipaux, que les réunions soient publiques ou non. Dans le cas de plusieurs réunions à huis clos étudiées par OMLET en 2010-2011, nous avons découvert que les comptes rendus des réunions étaient inadéquats ou inexistants. Les municipalités nous ont souvent dit qu'elles consignaient uniquement les décisions prises à huis clos, et aucun autre point, par souci de l'avertissement lancé par la loi de ne pas consigner les « notes ou commentaires ». Certes, les comptes rendus des réunions ne devraient inclure aucune remarque subjective ou personnelle, mais ils devraient donner une description générale des discussions et des décisions. Dans ses rapports d'enquête sur **South Bruce Peninsula** et **Mattawa**, l'Ombudsman a résumé les points à inclure à un compte rendu idéal de réunion. Il a aussi recommandé que les municipalités rendent compte publiquement de ce qui ressort des réunions à huis clos, au moins dans les grandes lignes, pour plus d'ouverture et de transparence.

Exposés de cas

Chaque année, des milliers de plaines reçues par l'Ombudsman sont réglées rapidement, et souvent de manière créative, par notre personnel de première ligne – c'est-à-dire par nos agents de règlement préventif. Généralement, un dialogue informel avec les organismes gouvernementaux concernés suffit à résoudre le problème. Les cas qui ne peuvent pas être ainsi résolus sont transmis à l'équipe d'enquête. Les exemples suivants montrent comment le personnel de l'Ombudsman parvient à obtenir des résultats positifs pour les Ontariens confrontés à l'obstruction administrative, dont de longs retards, des politiques vagues ou injustes, des lourdeurs de paperasserie ou d'autres difficultés résultant d'une mauvaise administration.

Ministère du Procureur général

AIDE JURIDIQUE ONTARIO

Affaire de famille

Une femme avait payé 200 $ par mois à Aide juridique, pour les services d'un avocat spécialisé en droit de la famille. Ayant dépensé 3 600 $ et perdu sa cause, elle a considéré que son avocat ne l'avait pas représentée adéquatement. L'avocat a accepté de ne rien facturer pour ses services et a écrit à Aide juridique pour demander que cette femme soit remboursée.

Quand celle-ci a découvert qu'Aide juridique avait remis par erreur le remboursement à l'avocat de son ex-conjoint, elle s'en est plainte à l'Ombudsman. Le personnel d'Aide juridique, qu'elle avait confronté à ce sujet, avait refusé de l'aider et lui avait dit de « se débrouiller » avec son ex-conjoint et l'avocat de celui-ci. Cette femme, qui souffrait d'hypertension artérielle, était extrêmement frustrée et craignait que toute cette tension ne lui cause des problèmes de santé.

Le personnel de l'Ombudsman s'est mis en rapport avec un gestionnaire d'Aide juridique, qui a revu le dossier et qui a découvert qu'il y avait eu confusion. Le gestionnaire a reconnu qu'il revenait à Aide juridique, et non pas à la plaignante, de récupérer l'argent auprès de l'avocat qui l'avait reçu par erreur. Aide juridique a immédiatement envoyé un remboursement à la plaignante, qui a remercié le Bureau de l'Ombudsman en disant : « Vous êtes vraiment fantastiques ».

Menace de recouvrement

Une mère célibataire, avec deux filles, avait eu recours à Aide juridique en 2006 pour deux problèmes de droit de la famille. Au départ, elle s'était engagée à payer des mensualités de plus de 6 000 $, mais elle avait cessé ces paiements à Aide juridique après avoir congédié son avocat pour assurer elle-même sa défense. En janvier 2010, alors qu'elle cherchait à obtenir un crédit pour l'achat d'une nouvelle voiture, elle a découvert à sa grande surprise qu'Aide juridique avait transmis son dossier à une agence de recouvrement. Elle s'est plainte à l'Ombudsman qu'Aide juridique ne lui avait jamais signalé cette dette et elle a précisé qu'elle ne croyait pas devoir les 6 000 $. Elle ne savait pas comment elle allait pouvoir payer la dette en souffrance et elle craignait que l'intervention de l'agence de recouvrement ne mette en danger son emploi dans le secteur des finances, pour lequel on lui demandait une vérification de solvabilité.

Le personnel de l'Ombudsman a examiné les dossiers d'Aide juridique et a découvert que les avis de recouvrement avaient été envoyés à une mauvaise adresse. Les dossiers montraient que le personnel d'Aide juridique avait décidé de se mettre en rapport avec cette femme pour discuter la somme due, mais n'indiquaient pas s'il l'avait vraiment fait avant l'envoi du dossier à l'agence de recouvrement. À la suite de l'intervention de l'Ombudsman, un responsable d'Aide juridique a rencontré la plaignante et a accepté de réexaminer sa situation financière au cours des dernières années. Le réexamen a montré qu'en fait, cette femme avait droit à une aide juridique gratuite depuis qu'elle avait regagné la garde d'une de ses filles. Aide juridique a réduit le mondant de sa dette, n'exigeant plus que 580 $, et a renoncé aux intérêts sur ce montant.

Ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels

Sécurité d'emploi

Un homme s'est plaint à l'Ombudsman le jour où sa licence de gardien de sécurité allait expirer. Il avait passé l'examen requis pour le renouvellement de sa licence et avait présenté sa demande, mais il avait accidentellement rédigé son chèque à l'ordre d'un autre ministère provincial. Une fois cette erreur découverte, le personnel ministériel lui avait dit qu'il allait devoir représenter sa demande, et qu'il faudrait trois semaines de plus pour la traiter. L'employeur de cet homme lui avait dit que, sans sa licence, il perdrait son emploi. Il ne pourrait pas être réengagé tant qu'elle ne serait pas renouvelée. Cet homme s'inquiétait des répercussions financières du problème sur sa famille, entre autres de la perte de ses avantages sociaux et de ses congés de vacances accumulés. Le personnel de l'Ombudsman ayant expliqué la situation au Ministère, celui-ci a immédiatement réexaminé la demande du plaignant. Il a obtenu sa licence le même jour, ce qui lui a permis de conserver son emploi.

Studio bien situé

Le propriétaire d'un studio de danse pour enfants s'est adressé à l'Ombudsman après avoir appris que le Ministère avait décidé d'ouvrir un bureau de Probation et Libération conditionnelle dans l'édifice où se trouvait le studio. Il s'inquiétait que certains contrevenants en visite dans ce bureau aient été reconnus coupables d'infractions à l'égard d'enfants – et que certains soient tenus, de par leur condition de probation et libération conditionnelle, de se tenir à l'écart des lieux fréquentés par des enfants. Il craignait aussi que certains parents ne retirent leurs enfants des classes de danse, s'ils apprenaient l'existence de ce nouveau voisin. Les responsables ministériels avaient refusé d'accéder à la demande de cet homme, qui voulait que le Ministère reconsidère sa décision. Mais quand le personnel de l'Ombudsman s'est adressé à eux, ils ont accepté de revoir le choix de l'emplacement de ce bureau. Par la suite, le Ministère a écrit au plaignant que, « par intérêt pour la communauté », il trouverait un autre emplacement pour le bureau de Probation et Libération conditionnelle.

Plus que quelques jours

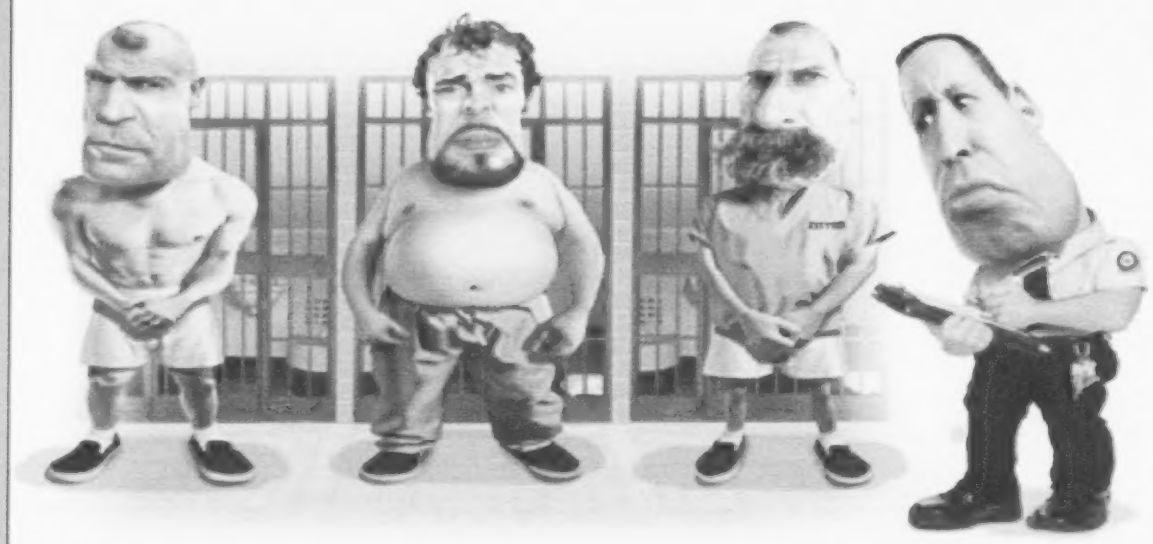
Un détenu a appelé l'Ombudsman, car il devait être admissible à une libération conditionnelle dans une semaine et il craignait que sa demande d'audience de libération conditionnelle ne soit pas présentée à temps. L'agent de liaison de son établissement ne l'avait pas encore rencontré pour entamer le processus, qui peut prendre de quatre à six semaines. Le personnel de l'Ombudsman a découvert que les retards de traitement des demandes d'audiences de libération conditionnelle étaient courants dans cet établissement. À la suite des demandes de renseignements de l'Ombudsman, l'établissement a enjoint au gestionnaire responsable d'éliminer les arriérés pour s'assurer que les détenus obtiennent une audience de libération conditionnelle avant la date de leur admissibilité à l'élargissement. L'établissement a engagé plus de personnel et a demandé à deux agents-chefs de probation et libération conditionnelle de travailler avec les agents de liaison de l'établissement, pour améliorer la performance de ces derniers. Un échéancier et une liste de vérification ont été dressés, pour que leur travail progresse dans les délais voulus. L'Ombudsman a obtenu la garantie que l'établissement surveillerait de plus près la charge de travail de son personnel à l'avenir, pour éviter les retards.

Appel à l'aide

Un détenu, en proie à la détresse psychologique, a écrit à l'Ombudsman pour lui demander son aide. Il avait souffert de traumatismes mentaux et physiques plusieurs années auparavant et considérait que le personnel de son établissement correctionnel ne s'occupait pas de ses problèmes de santé mentale. Le personnel de l'établissement s'est montré réticent à répondre aux demandes de renseignements de l'Ombudsman et a déclaré que le coordonnateur des soins de santé du pénitencier n'était pas disponible. Une infirmière a même affirmé au personnel de l'Ombudsman que le détenu allait bien, alors que les renseignements inscrits dans son dossier indiquaient le contraire. Quand le personnel de l'Ombudsman avait demandé à l'infirmière de vérifier l'état de santé du détenu, celle-ci avait rétorqué qu'elle « aimerait lui demander ce qu'il espérait accomplir » en communiquant avec le Bureau de l'Ombudsman.

Le personnel de l'Ombudsman ayant réussi à joindre le coordonnateur des soins de santé, le détenu a aussitôt pu voir un psychologue. Le réexamen de son cas a montré qu'il y avait eu une erreur de médication – ce qui avait probablement contribué à l'anxiété du détenu.

Le lendemain, le détenu reconnaissant a appelé le personnel de l'Ombudsman pour lui dire qu'il avait vu le psychologue à deux reprises et qu'il se sentait beaucoup mieux. Le coordonnateur des soins de santé et le surintendant de l'établissement se sont engagés à veiller à ce que le personnel réponde correctement aux demandes de renseignements de l'Ombudsman, à l'avenir.



Tenues perdues

Un groupe de détenus s'est plaint à l'Ombudsman qu'ils n'avaient pas obtenu de vêtements propres depuis quelque temps déjà – dans certains cas, depuis plus d'un mois. Les détenus étaient contrariés et certains craignaient que des bagarres n'éclatent à ce sujet. Quand le personnel de l'Ombudsman a parlé aux responsables de la prison, ils ont reconnu qu'il y avait des problèmes de livraison du linge, et que certains vêtements avaient été égarés lorsqu'ils avaient été envoyés au lavage dans un autre pénitencier. À la suite de l'intervention de l'Ombudsman, la prison a réglé ces problèmes en commandant des tenues supplémentaires pour les détenus, en augmentant le nombre de livraisons de linge propre par semaine et en exigeant régulièrement des rapports du préposé à la laverie-blanchisserie, pour repérer et régler rapidement tout problème.

Mauvais remède

Un détenu traité à la méthadone a appelé l'Ombudsman pour lui signaler qu'on lui avait donné une double dose de ce médicament par accident. Comme une dose aussi forte de méthadone pouvait être mortelle, le détenu avait été hospitalisé par précaution. Il s'est plaint que cette erreur lui avait causé de l'anxiété et des malaises et il voulait s'assurer que ceci ne se reproduirait pas – ni pour lui, ni pour un autre détenu.

Le coordonnateur des soins de santé du pénitencier et le gestionnaire des soins de santé du Ministère ont confirmé à l'Ombudsman que cette double dose résultait d'une erreur humaine. Un examen interne a été effectué et des mesures ont été prises pour éviter qu'une telle erreur ne se reproduise à l'avenir, en particulier grâce aux directives suivantes : réduction du bruit dans la salle de soins de santé lors de la distribution de méthadone, achat d'un nouveau chariot de distribution des médicaments avec un meilleur éclairage, présentation des médicaments à la hauteur des yeux, rappel au personnel des soins de santé que les infirmières doivent confirmer la date de naissance de chaque détenu et sa posologie avant d'administrer tout médicament.

Ministère des Services sociaux et communautaires

Privation injuste

La mère d'une jeune fille atteinte d'un retard de développement, qui avait de graves difficultés intellectuelles et des troubles du comportement, a communiqué avec l'Ombudsman au nom de sa fille à l'automne de 2010. Cette jeune fille vivait en établissement de soins depuis l'âge de sept ans. En 2008, quand son établissement avait fermé, elle avait été transférée à un foyer de groupe.

La psychiatre de la jeune fille lui avait prescrit du L-tryptophane (acide aminé) pour ses troubles de comportement – médicament qui avait été pris en charge par le ministère des Services sociaux et communautaires pendant qu'elle était en établissement. Mais une fois placée dans son foyer de groupe, la jeune fille n'avait plus bénéficié de cette prise en charge, alors que ses autres médicaments étaient couverts par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Sa mère s'est plainte que la famille ne pouvait pas continuer de payer le L-tryptophane, d'un coût de 200 $ par mois environ.

Le personnel de l'Ombudsman a communiqué avec les responsables du Programme d'accès exceptionnel, au ministère de la Santé et des Soins de longue durée, qui a cessé de rembourser le L-tryptophane aux nouveaux requérants en 2001. Le personnel de ce programme a expliqué que la décision avait été prise après une étude des preuves cliniques de l'efficacité de ce médicament.

Le personnel de l'Ombudsman a alors appelé un directeur régional au ministère des Services sociaux et communautaires et il a conclu que, quand l'établissement de la jeune fille avait fermé, le Ministère s'était engagé à ce que tous les anciens résidents continuent de bénéficier du même niveau de services. Un superviseur de programme au Ministère a réexaminé le cas et il a déterminé qu'il était entendu que la jeune fille continuerait d'obtenir gratuitement son L-tryptophane une fois placée dans un foyer de groupe. À la suite de ce réexamen, le ministère des Services sociaux et communautaires a accepté de continuer la prise en charge du L-tryptophane et il a remboursé à la famille les 3 600 $ du coût de ce médicament au cours des deux dernières années.

BUREAU DES OBLIGATIONS FAMILIALES (BOF)

BOF! Quelle importance?

Frustré de ne pas réussir à faire dire au Bureau des obligations familiales combien il devait d'arriérés de pension pour enfant à charge, un père de famille a fait appel à l'Ombudsman. Sa dette pesait sur sa cote de solvabilité, mais chaque fois qu'il demandait au BOF de clarifier combien il devait, il obtenait une réponse différente, allant de 6 000 $ à 27 000 $. Il craignait que le BOF ne l'oblige à tort de payer une pension pour une période durant laquelle son enfant avait vécu chez lui.

Le personnel du BOF a dit tout d'abord à l'Ombudsman que cet homme devait 6 063,53 $, mais le personnel de l'Ombudsman lui ayant demandé de revoir le dossier de plus près, il a conclu qu'en fait il n'y avait pas d'arriérés. Le BOF a admis à l'Ombudsman qu'il n'avait pas tenu compte de la correspondance adressée par la mère de l'enfant, confirmant que le père ne lui devait plus de pension alimentaire.

PROGRAMME ONTARIEN DE SOUTIEN AUX PERSONNES HANDICAPÉES (POSPH)

Démarrage au ralenti

Une bénéficiaire du programme Ontario au travail avait fait une demande au POSPH, qui avait été approuvée après appel. Cette femme attendait impatiemment ses prestations du POSPH, car les fonds et la prise en charge connexe l'aideraient à couvrir ses dépenses pour lutter contre le cancer, entre autres pour obtenir des traitements de chimiothérapie. Elle s'est plainte à l'Ombudsman, car six semaines après son appel, elle n'avait toujours pas reçu de prestations du POSPH et personne n'avait encore été chargé de son dossier.

Quand le personnel de l'Ombudsman a communiqué avec eux, les responsables du POSPH ont accepté d'accélérer leur réexamen de ce dossier, à la lumière de la gravité de l'état de santé de la plaignante. Le POSPH a confirmé sa prise en charge et, une semaine plus tard, elle a reçu un chèque d'environ 5 000 $ pour les arriérés, plus 1 300 $ pour le premier mois de prestations. La plaignante a appelé le Bureau de l'Ombudsman pour dire combien elle était heureuse que le problème soit réglé.

Explication lumineuse

Une femme avait conclu une entente avec le POSPH en 2005, en vertu de laquelle le POSPH retenait 240 $ par mois de son chèque de prestations pour payer sa facture d'électricité. Cette entente était censée durer une année, mais le POSPH avait refusé d'y mettre fin. La plaignante nous a aussi dit qu'il y avait des incohérences dans les retenues mensuelles faites par le POSPH.

Le Bureau de l'Ombudsman a étudié les états de prestations de cette femme et a constaté que le POSPH n'avait pas fait de retenues pour les paiements d'électricité d'août à décembre 2008. Durant cette période, la plaignante avait payé elle-même ses factures d'électricité. En janvier 2009, le POSPH avait repris ses retenues mensuelles.

Le personnel de l'Ombudsman a demandé au POSPH de revoir ce dossier. Au cours du réexamen, un gestionnaire du POSPH a découvert qu'une erreur avait été commise quant à son revenu et qu'il y avait eu sous-paiement de prestations. En fait, la plaignante avait droit à 3 205 $ de prestations rétroactives. De plus, comme elle avait prouvé qu'elle pouvait payer elle-même ses factures d'électricité, la retenue mensuelle de 240 $ a été annulée.

TRIBUNAL DE L'AIDE SOCIALE

Pas de rancœur

Une femme s'est adressée à l'Ombudsman après avoir reçu par la poste la copie de deux décisions rendues par le Tribunal de l'aide sociale, relativement à des appels qu'elle avait présentés. À sa grande surprise, ces documents indiquaient qu'elle avait été malade le jour des audiences, et qu'elle n'avait donc pas pu y participer. Elle n'a pas compris comment l'arbitre avait pu écrire cette déclaration, étant donné qu'elle n'avait même pas été informée de la date des audiences et qu'elle attendait encore une réponse du Tribunal pour savoir quand sa cause serait entendue « par écrit » (méthode qui repose sur un échange de documents écrits, et non pas sur une audience en personne).

Un gestionnaire du Tribunal a réexaminé le dossier de la plaignante, à la demande du personnel de l'Ombudsman. Il a découvert une série regrettable de malentendus, qui avaient mené un employé du Tribunal à informer par erreur l'arbitre que cette femme avait été malade le jour des audiences. Le personnel du Tribunal a déclaré qu'il avait essayé d'aviser cette femme de la date des audiences, mais qu'il n'avait pas été en mesure de la joindre.

Le Tribunal a organisé de nouvelles audiences, pour chacune des deux causes, et le directeur général a présenté par écrit ses excuses à la plaignante pour ces erreurs. La plaignante a remercié le personnel de l'Ombudsman de l'avoir mise en rapport avec ce « merveilleux » gestionnaire du Tribunal et de l'avoir aidée à rectifier le problème.

exposés de cas

Ministère de l'Énergie

HYDRO ONE

Bataille gagnée

En mars 2010, la femme d'un soldat canadien en service en Afghanistan a emménagé dans un nouveau domicile, avec sa fille et son père. Leurs deux premières factures d'Hydro One étaient petites, faciles à gérer. Mais la troisième s'élevait à 1 500 $. Inquiète de devoir payer un montant si élevé, cette femme a appelé Hydro One en mai 2010. Le personnel lui a dit que le service lui resterait assuré aussi longtemps qu'elle ferait des paiements réguliers. Elle a continué de faire des paiements bimensuels, mais n'a pas réussi à tout régler, car de nouvelles factures continuaient d'arriver.

En septembre 2010, Hydro One l'a avertie que le service serait coupé si elle ne payait pas tout le solde, qui était de 1 279,59 $. Elle a expliqué qu'elle avait besoin d'une prolongation de huit jours et qu'elle pourrait alors déposer le chèque de paie de son mari. Quand Hydro One a refusé, elle a fait appel à l'aide de l'Ombudsman. Le personnel de l'Ombudsman a communiqué avec Hydro One, qui a réexaminé le dossier. Moins d'une semaine plus tard, Hydro One a accepté d'annuler l'ordre de coupure et a donné à la plaignante le temps de payer.

Incohérence des tarifs

Quand un représentant d'Hydro One l'a appelée pour discuter la mise à niveau des services sur sa propriété « commerciale », une femme a appris qu'Hydro One lui avait facturé par erreur un tarif commercial pour sa consommation d'électricité résidentielle. Elle a souligné cette erreur à d'Hydro One, qui lui a dit qu'un agent viendrait visiter sa propriété. Hydro One l'a aussi informée qu'il y avait eu une surfacturation de 500 $ en raison de cette erreur.

Cette somme ne lui ayant pas été créditée sur la facture suivante, cette femme s'est plainte à Hydro One, qui lui a rétorqué qu'elle ne recevrait aucun crédit, car elle aurait dû les alerter plus vite de l'erreur. Hydro One a maintenu qu'elle aurait dû remarquer que sa facture faisait référence à une tarification « générale », et non pas « résidentielle ». Cette femme a déclaré qu'il n'était pas juste d'espérer qu'un consommateur moyen remarque ce détail et sache que la tarification « générale » faisait référence à un tarif commercial plus élevé. Quand Hydro One lui a dit qu'elle pouvait porter plainte par écrit, elle a fait appel à l'aide de l'Ombudsman.

Le personnel de l'Ombudsman a étudié les factures de la plaignante, ainsi que les réponses, les politiques et les procédures d'Hydro One. Il a confirmé que l'erreur d'Hydro One avait entraîné une surfacturation. En réponse, Hydro One a accepté de créditer le compte de la plaignante de 500 $.

Ministère des Services gouvernementaux

REGISTRAIRE GÉNÉRAL

Changement de nom

Un père de famille s'est adressé à l'Ombudsman à la suite des retards apportés au traitement de sa demande au registraire général, pour changer le nom de ses deux filles sur leurs actes de naissance. Le nom de famille devait être modifié sur ces certificats pour correspondre au nom donné sur les passeports des parents. La famille avait besoin de ces documents pour faire des demandes de visas, afin de se rendre en Inde à l'occasion d'un mariage. La famille avait déjà dépensé 7 500 $ pour réserver son voyage.

Cet homme avait adressé sa demande de changement de nom au registraire général deux mois auparavant. Il s'est plaint que le personnel du registraire général lui avait demandé plusieurs fois des renseignements supplémentaires qu'on avait omis d'exiger à la présentation de la requête. Il était frustré par les retards continus et par les échanges répétés avec le personnel du registraire général, par écrit et au téléphone. Il craignait que sa demande ne soit pas traitée à temps pour que la famille obtienne les visas nécessaires, et que leur voyage s'en trouve compromis.

Le personnel de l'Ombudsman a communiqué avec le registraire général, qui a reconnu que les circonstances justifiaient le traitement immédiat de ce dossier. La requête du plaignant a été approuvée et les documents modifiés lui ont été envoyés par messager dans les deux semaines qui ont suivi son appel à l'Ombudsman. Le plaignant a remercié le personnel de l'Ombudsman de son aide.

Double facturation

Un père de famille s'est tourné vers l'Ombudsman après avoir dû payer deux fois une demande d'acte de naissance faite en ligne, pour sa fille, en 2009. Quand il avait rempli la demande en ligne la première fois, la connexion avait expiré et il n'avait pas pu confirmer l'acceptation de son paiement. Il avait alors ouvert une nouvelle session, pensant qu'il y avait peut-être eu un problème avec la carte de crédit qu'il avait utilisée. Il s'est alors servi d'une autre carte de crédit.

À la fin du mois, il a reçu une facture indiquant qu'il avait payé deux fois l'acte de naissance de sa fille. Quand il a communiqué avec l'Ombudsman à la fin de mars 2010, il essayait depuis août 2009 d'obtenir un remboursement de 35 $ auprès de ServiceOntario. Il avait remis les formulaires nécessaires, mais il avait été informé que ServiceOntario ne faisait pas de remboursement pour de si petits montants.

Le personnel de l'Ombudsman s'est mis en rapport avec ServiceOntario et avec le Bureau du registraire général pour s'assurer qu'ils avaient les renseignements voulus au sujet du plaignant. Moins d'un mois plus tard, celui-ci a reçu un remboursement. Il a remercié le personnel de l'Ombudsman de cette « lubrification de la démocratie ».

Ministère de la Santé et des Soins de longue durée

Quote-part

Une femme s'est plainte à l'Ombudsman après avoir reçu une facture de 1 879 $ de quote-part envoyée par l'hôpital où sa mère, âgée de 94 ans, avait résidé pendant environ un mois avant son décès en avril 2010. Le personnel de l'Ombudsman a communiqué avec la Division des négociations et de la gestion de la responsabilisation, au ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Cette Division a obtenu la documentation de l'hôpital et a étudié les frais facturés.

En vertu de la *Loi sur l'assurance-santé*, un hôpital peut exiger une quote-part d'un patient si le médecin de celui-ci détermine que le patient a besoin de soins continus complexes et qu'il est fondamentalement résident permanent de cet établissement. La quote-part du patient, qui va à l'hébergement et aux repas, est de 1 619,08 $ par mois – soit 53,23 $ par jour – pendant que le patient attend une place de « soins continus complexes » ou de « soins de longue durée ».

Après avoir étudié les dossiers de l'hôpital, le Ministère a déterminé que la quote-part n'aurait pas dû être exigée du 13 mars au 6 avril, car la mère de la plaignante était alors en traitement. Dans sa décision, le Ministère a souligné que l'hôpital avait enfreint la *Loi sur l'assurance-santé* et la *Loi sur l'engagement d'assurer l'avenir de l'assurance-santé*. L'hôpital a accepté de réduire la quote-part de 1 879 $ à 624 $.

Obstacles de traduction

En mai 2010, un vieil homme qui se rendait fréquemment en Chine pour voir sa famille a été avisé par l'Assurance-santé qu'il n'avait plus droit à une prise en charge, car il ne répondait pas aux critères de résidence voulant qu'il réside en Ontario 153 jours sur une période de 12 mois. Cet homme, qui ne parle pas anglais, a demandé l'aide de son député provincial et a présenté un appel au Comité d'examen de l'admissibilité, à l'Assurance-santé. Le personnel du député provincial a travaillé pendant cinq mois avec cet homme et un traducteur pour tenter d'obtenir les renseignements exigés par l'Assurance-santé, mais a été frustré par les retards. Pendant tout ce temps, cet homme est resté sans Assurance-santé.

Un membre du personnel de l'Ombudsman a parlé de ce dossier à l'Assurance-santé et à cet homme, par l'entremise d'un traducteur. Il a déterminé qu'une seule chose manquait à l'Assurance-santé : la traduction des cachets sur le passeport de cet homme, pour vérifier qu'il n'avait pas été absent du Canada pendant plus de 212 jours. Une fois que cette explication a été donnée au plaignant, et que les renseignements voulus ont été fournis à l'Assurance-santé, la couverture d'assurance a été rétablie.

Aucun temps à perdre

En avril 2010, une femme a appris qu'elle souffrait de deux anévrismes de l'aorte thoracique, potentiellement mortels, et elle a été informée qu'elle devait être opérée immédiatement. Mais cette intervention chirurgicale n'était pas disponible au Canada. En mai 2010, son médecin avait fait une demande au programme de Services de santé hors pays de l'Assurance-santé, pour une prise en charge, mais à la mi-juin il n'avait toujours reçu aucune réponse. Cette femme avait hâte de se faire opérer et elle s'inquiétait que les retards et les tensions de l'attente ne lui causent des complications médicales. Un membre du personnel de l'Ombudsman a alerté le programme de Services hors pays de l'Assurance-santé et l'a avisé des circonstances et des inquiétudes de la plaignante. Deux jours plus tard, la plaignante a reçu l'approbation finale pour une intervention chirurgicale hors pays.

Renouvellement de dernière minute

En octobre 2010, l'Ombudsman a reçu des plaintes de deux familles dont les enfants obtenaient des médicaments d'hormones de croissance par l'entremise de l'Hôpital pour enfants malades de Toronto. Le Programme d'accès exceptionnel, qui relève du ministère de la Santé et des Soins de longue durée, exige que l'approbation de ce médicament soit renouvelée chaque année. Les familles s'inquiétaient, car leurs enfants allaient bientôt ne plus avoir de médicament et le Ministère n'avait toujours pas approuvé leur demande de renouvellement pour une autre année. L'une des mères de famille avait été avisée qu'aucune décision ne pourrait être prise pendant quelques semaines de plus, alors que le financement de ce médicament pour sa fille avait été pris en charge pendant plus d'une année déjà. L'autre famille avait été informée que le traitement de sa demande prendrait trois mois. Les deux familles s'inquiétaient de ne pas pouvoir payer le médicament de leurs enfants, qui peut coûter jusqu'à 2 000 $ par mois.

Le personnel de l'Ombudsman a été informé par le Programme d'accès exceptionnel (PAE) du Ministère que des retards peuvent résulter du fait que chaque demande et renouvellement doit être soumis à l'examen d'un spécialiste médical indépendant. Le personnel de l'Ombudsman a avisé le PAE des inquiétudes des deux familles, et celui-ci a accepté de prolonger la prise en charge du médicament durant un mois, soit le temps de prendre une décision finale. De son côté, l'Hôpital a informé le Bureau de l'Ombudsman qu'il travaillait en collaboration avec le PAE à la mise en place de critères pour que les futures demandes de renouvellement soient traitées plus rapidement, sans examen indépendant.

Ministère du Travail

COMMISSION DE LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET DE L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL

Patience et longueur de temps

En 2001, la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) avait résilié le droit d'un prestataire à une indemnisation des pertes de revenus. La Commission avait pris cette décision, car cet homme, qui avait été blessé au travail à l'âge de 29 ans, s'était vu offrir un travail potentiellement approprié par son employeur. Mais il continuait d'avoir de graves douleurs et ne pouvait pas travailler. En 2004, il en avait appelé de la décision de la CSPAAT. En juin 2010, il avait finalement été avisé qu'il avait gagné en appel et qu'il recevrait un paiement rétroactif après avoir subi une évaluation médicale.

Cet homme s'est plaint à l'Ombudsman, car il avait subi cette évaluation, mais était toujours sans aucune nouvelle de la CSPAAT plus d'un mois après, malgré ses appels au responsable de son dossier et à son représentant des travailleurs. Il recevait alors l'aide sociale, car il ne pouvait pas travailler et se trouvait dans de sérieuses difficultés financières.

Le personnel de l'Ombudsman a fait un suivi auprès de la CSPAAT, qui a confirmé que le rapport d'évaluation médicale de cet homme lui était bien parvenu, mais que son personnel avait négligé d'en tenir compte. Après l'intervention de l'Ombudsman, la CSPAAT a accéléré le traitement du dossier du plaignant. Celui-ci a non seulement retrouvé son droit à l'indemnisation pour pertes de revenu, mais il a aussi reçu un chèque d'indemnités rétroactives de 126 254,53 $.

Ministère de la Formation et des Collèges et Universités

Bonnes notes

Une étudiante de collège communautaire a été informée que, si elle finissait son programme avec des notes suffisamment bonnes, elle n'aurait pas à rembourser une partie de ses prêts étudiants en vertu du programme de Subventions d'appui aux étudiantes et étudiants de l'Ontario, car elle était mère célibataire de quatre enfants. Ayant terminé son programme avec de bonnes notes en 2006, elle a été surprise d'apprendre qu'elle n'avait plus droit à la moindre réduction de ses prêts, car elle devait de l'argent au Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants (RAFEO) depuis 25 ans. Cette étudiante ne comprenait pas pourquoi, car elle se souvenait que sa dette envers le RAFEO avait été remboursée par des retenues sur son remboursement d'impôt sur le revenu, il y avait plusieurs années. Depuis, elle n'avait jamais eu aucune nouvelle à ce sujet.

Le personnel de l'Ombudsman s'est enquis de l'affaire auprès de l'Unité de gestion des services de recouvrement, à la Direction de l'aide financière aux étudiantes et étudiants. Le personnel de l'Unité a conclu que la dette de cette étudiante envers le RAFEO avait été payée, mais qu'il n'en avait pas été avisé. Le Ministère a radié la dette du dossier de l'étudiante, dont le prêt à rembourser été réduit de 7 400 $.

Jamais trop tard

Une mère au foyer avait décidé de se perfectionner avant de retourner sur le marché du travail. Son centre d'évaluation de l'emploi lui avait dit qu'elle pourrait présenter une demande d'aide financière au Programme de développement des compétences Ontario (PDCO) pour faire des études dans un collège communautaire, jusqu'en octobre 2009. Quand elle a été acceptée dans un programme de sciences infirmières, à son collège communautaire local, cette étudiante a donc fait une demande au PDCO, mais elle a appris alors qu'elle n'était plus admissible depuis juin 2009. Elle s'est plainte à l'Ombudsman après avoir cherché à obtenir que le Ministère reconsidère sa décision, mais en vain.

L'examen du dossier par l'Ombudsman a révélé une erreur dans le calcul de l'admissibilité de cette étudiante au PDCO. Comme elle avait pris un congé de maladie avant son congé de maternité, son admissibilité prenait fin en juin 2009 et non pas en octobre, comme on le lui avait dit. Le personnel de l'Ombudsman a déterminé que le conseiller en orientation du centre d'évaluation n'était pas au courant de ce fait et que les documents de formation fournis par le Ministère au personnel du centre d'évaluation ne donnaient pas de renseignement sur l'obligation de tenir compte des congés de maladie.

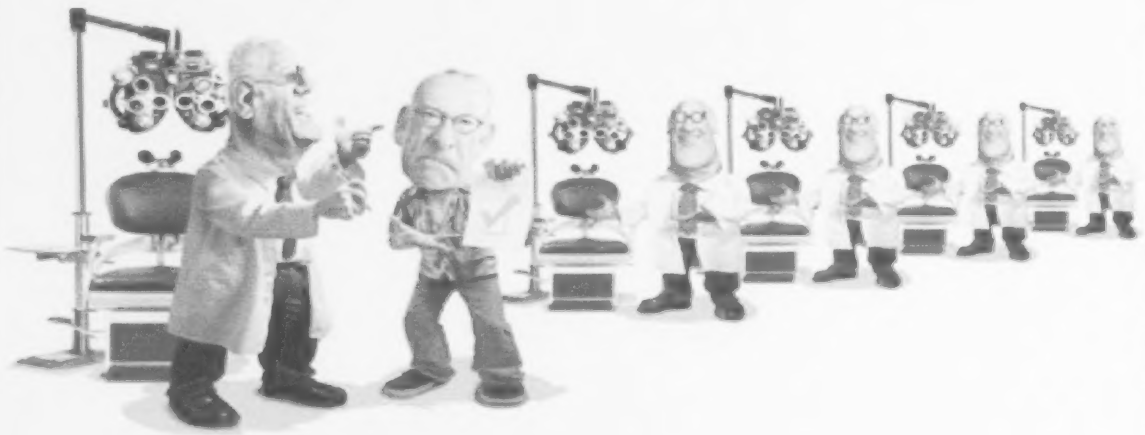
Le personnel de l'Ombudsman a étudié ce dossier avec les hauts responsables du Ministère, qui ont reconnu que l'étudiante avait été mal informée et que les documents de formation du Ministère méritaient d'être actualisés. Ils ont accepté d'allouer des fonds à l'étudiante pour son inscription, ses livres, ses frais de transport et de garderie durant ses deux années d'études – étant donné que ces frais auraient dû être couverts par le PDCO. En fonction d'une évaluation du revenu, encore en attente, cette étudiante pourrait aussi bénéficier de frais de subsistance pour sa deuxième année d'études.

Ministère des Transports

Tests à repasser

Un octogénaire, qui avait un bon dossier de conduite depuis plus de 68 ans, essayait de faire renouveler son permis de conduire. Il s'est plaint à l'Ombudsman du retard que le ministère des Transports apportait à l'examen des résultats des tests qu'il avait dû passer auprès d'un ophtalmologiste, d'un gérontologue et d'un ergothérapeute, en raison de problèmes de vision périphérique. Il s'est plaint une deuxième fois après avoir reçu une lettre du Ministère l'avisant qu'il devrait de nouveau subir une évaluation complète, ce qui lui coûterait 550 $ de plus. Il ne comprenait pas pourquoi le Ministère lui demandait de répéter le processus, alors que les professionnels de la santé à qui il avait eu affaire lui avaient dit qu'il avait passé avec succès tous les tests nécessaires. Quand il avait appelé le Ministère, il avait dû rester longuement en attente, à plusieurs reprises.

Le personnel de l'Ombudsman s'est adressé aux responsables ministériels qui ont confirmé que la lettre en question avait été envoyée par erreur et que cet homme n'aurait ni à repasser le moindre test, ni à payer la moindre somme supplémentaire. Ils ont accepté d'envoyer une nouvelle lettre au plaignant. En apprenant cette bonne nouvelle, celui-ci a eu ces mots : « Laissez-moi m'asseoir pour profiter du moment, car c'est vraiment la meilleure nouvelle que j'ai eue depuis bien longtemps. » Depuis, il a informé le Bureau de l'Ombudsman qu'il avait obtenu le renouvellement de son permis de conduire – et que, pour fêter l'événement, il avait acheté une nouvelle minifourgonnette, pour lui et son chien.



Vos commentaires

35e anniversaire

La confiance – entre les citoyens et leurs institutions – est l'un des éléments fondamentaux d'une démocratie saine et progressiste. Les Ontariens savent l'importance de cultiver l'équité, la transparence et la responsabilisation dans chaque aspect de notre société – y compris au gouvernement. Depuis 35 ans, le Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario joue un rôle vital pour s'assurer que le gouvernement ontarien travaille dans les meilleurs intérêts des citoyens – et qu'il leur assure des services efficaces et justes. Mes collègues et moi félicitons André Marin et tout le personnel du Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario de leur travail ardu et de leur dévouement pour aider le gouvernement a garder le sens des responsabilités, de la réactivité et de l'obligation redditionnelle envers tous les Ontariens. Merci de vos efforts remarquables.

– Le premier ministre Dalton McGuinty, félicitations au Bureau de l'Ombudsman à l'occasion de son 35e anniversaire, 1er novembre 2010

Le Bureau de l'Ombudsman joue un rôle critique dans le processus politique, en enquêtant sur les plaintes et en publiant des rapports, en soulignant dans quels domaines le gouvernement en poste peut apporter des changements positifs à la prestation et à la mise en œuvre de ses services.

– L'honorable Steve Peters, président de l'Assemblée législative de l'Ontario, discours prononcé à l'occasion du 35e anniversaire du Bureau de l'Ombudsman, 1er novembre 2010

On ne peut qu'être fier des accomplissements du Bureau de l'Ombudsman au cours des dernières années. On ne peut qu'être fier aussi de l'Ombudsman actuel et de son personnel et de ce qu'ils ont révélé dans de très nombreux domaines. C'est ce type de personne, ce type de groupe, qu'il nous faut pour surveiller nos institutions publiques, pour faire preuve de vigilance.

– Michael Prue, député provincial (néo-démocrate – Beaches-York-Est)

De nos jours, alors que le gouvernement ne cesse de prendre de l'ampleur, il est important d'avoir un bureau solidement établi pour aider les simples citoyens et pour leur offrir un recours quand ils sont insatisfaits ou mécontents de la réponse du gouvernement. Nous sommes reconnaissants de pouvoir faire appel à l'Ombudsman. Félicitations pour ce 35e anniversaire.

– John Yakabuski, député provincial (PC. – Renfrew-Nipissing-Pembroke)

Commentaires des plaignants

Grâce à la persévérance de votre Bureau au cours des 11 derniers mois, je viens finalement de recevoir un chèque de remboursement cette semaine. Je n'aurais jamais obtenu ce résultat tout seul, je le sais bien. Dans un monde idéal, nous n'aurions pas besoin de gens comme vous. Malheureusement, ce n'est pas le cas, et je crois que les Ontariens sont fort bien servis par votre Bureau et par votre personnel.

– Plaignant

Merci encore une fois, à vous et à votre Bureau, pour toute la détermination et l'attention dont vous avez fait preuve pour régler [mon cas]. Sans les efforts de votre Bureau, les résultats n'auraient probablement pas été aussi favorables.

– Plaignant

C'est avec une extrême gratitude que je vous écris pour vous exprimer sincèrement mon appréciation à propos du professionnalisme et de l'engagement [de votre personnel] pour régler mon cas. J'ai cru bon de vous écrire pour vous dire combien je suis reconnaissante à votre Bureau de son soutien remarquable.

– Plaignante

Bonnes nouvelles – Je viens de recevoir un appel me disant que mon chèque est prêt. Je n'arrive pas à croire que le problème est finalement réglé. Une fois de plus, je ne sais pas comment vous dire ma gratitude pour votre aide, votre soutien et votre efficacité exceptionnels.

– Plaignante

Les informations comprises dans votre lettre démontrent clairement que votre Bureau a bien analysé tous les documents pertinents de la municipalité. Les conclusions sont aussi clairement expliquées. Je suis donc très satisfaite des résultats de votre enquête et de vos recommandations à la municipalité.

Plaignante à OMLET

Je tiens à vous dire combien j'ai apprécié votre aide. Je suis convaincue que, sans vous, rien n'aurait été fait quant au problème que je vous ai signalé. Vous avez pris la peine de m'aider, vraisemblablement pour la simple raison que ceci semblait aller dans le sens de l'intérêt public.

– Plaignante

Moi, qui suis fière Ontarienne, je suis ravie qu'on puisse compter sur le Bureau de l'Ombudsman en cas de problème, surtout quand on essaie comme moi de trouver seule une solution. Il faut étendre la surveillance de l'Ombudsman pour que les gens corrompus et puissants, dans tous les secteurs de la fonction publique, soient obligés de rendre des comptes!

– Plaignante

Je veux tout simplement remercier M. Marin et son personnel de tout ce qu'ils font. Sachez que tous vos efforts sont appréciés, jour après jour.

– Plaignante

Commentaires sur *Pris au piège de la loi* – Rapport du G20

Votre Bureau a rendu un immense service à la cause des droits civils et de la démocratie.

– *Le révérend Dr Oscar Cole-Arnal*

Merci de tout cœur à vous tous d'avoir dit la vérité, face au pouvoir, dans votre travail pour *Pris au piège de la loi*. Les gens qui n'étudient pas les faits historiques resteront peut-être perplexes face aux arguments puissants présentés dans votre document, mais n'importe quel étudiant en histoire ne sera pas le moindrement déconcerté.

– *Sean McShane*

Je suis ravi d'apprendre les résultats de l'enquête de l'Ombudsman. Je suis soulagé de l'entendre faire des commentaires si francs sur les événements du G20 et de le voir réagir aux problèmes des libertés civiles compromises. Merci!

– *Shawn Grey*

Je viens de finir de lire votre rapport et je veux vous remercier de ce document remarquable, complet et clair. Je ne pouvais pas espérer mieux de vous.

– *Brian Burns*

Merci pour votre rapport sur le G20. Il dit l'essentiel. La vérité est le meilleur moyen de défense de la démocratie et à mon avis vous l'avez bien utilisé. Il nous faut plus de personnalités publiques comme vous. Bravo!

– *Fred Williams*

Je crois que ce rapport apporte une contribution importante au processus de guérison qui dure encore pour tous ceux qui ont été témoins de la violence de la police cette fin de semaine. Merci.

– *Amanda Walsh*

Je veux remercier l'Ombudsman de son travail assidu à propos du sommet du G20. Il est important de sauvegarder nos libertés civiles. Se taire, c'est être la voix de la complicité. Merci.

– *Grace Scheel*

Extrêmement bien écrit et puissant. Je n'ai pas trouvé le moindre mot à redire à propos de ce rapport.

– *Stanley Pasternak*

En tant qu'ancien agent du maintien de l'ordre, citoyen de l'Ontario et témoin de nombreux événements du G20, je veux exprimer mes félicitations à M. Marin et à ses employés pour cet important rapport. Ce sont des questions fondamentales pour une société démocratique et tous les Ontariens devraient vous être reconnaissants de ce rapport équilibré, franc et bien pensé.

– *James Edwards*

Commentaires sur *La combine du RLISS*

Merci de votre rapport honnête, bien documenté. C'est bon de voir que nos problèmes ont été pris en considération, et que le public et le gouvernement savent qu'il n'en a pas encore fini avec nous.

– *June Robinson*

Nous étions si heureux quand vous avez présenté votre rapport, car il a montré aux sceptiques que nous étions sur la bonne voie et que nos plaintes ont été entendues par votre Bureau – et par vous en particulier – et que vous vous en êtes occupés.

– *Joy Russell*

Je veux vous dire mes sincères remerciements et ma gratitude, à vous et à votre personnel, pour votre rapport objectif et complet sur le Réseau local d'intégration des services de santé de Hamilton Niagara Haldimand Brant. Beaucoup de nos concitoyens estimaient que le processus de consultation était biaisé, impartait, et que les tentatives d'engagement communautaire étaient de simples mesures de façade superficielles.

– *Pat Scholfield*

Je félicite l'Ombudsman d'avoir pris à partie un RLISS quant au processus suivi jusqu'à présent pour les « réunions publiques ». Apparemment, des améliorations s'imposent à bien des égards.

– *Dre Merrilee Fullerton*

Votre travail assidu est apprécié; trop souvent, on ignore le travail du personnel, mais je veux vous dire – à vous et à votre Bureau – « excellents résultats ». Merci.

– *Plaignant*

Commentaires sur Twitter

@Ont_Ombudsman Si heureuse que vous restiez durant les cinq prochaines années. J'attends votre prochain rapport avec impatience.

– *Peggy Tupper*

@Ont_Ombudsman Merci d'écouter les préoccupations du public et d'enquêter. C'est apprécié.

– *Ratsamy Pathammavong*

Merci M. Marin. Votre présentation honnête des événements du G20 est un grand pas vers le processus de guérison.

– *DebbieYTZ*

Merci @ont_ombudsman pour *Pris au piège de la loi*. Clair, compréhensible. Me redonne un peu confiance dans le gouvernement de l'Ontario.

– *Gilmour Taylor*

Merci. Grâce à votre rapport, notre pays retrouve un peu de son honneur terni.

– *David de Weerdt*

Commentaires sur Facebook

M. Marin, vous et votre personnel vous êtes vraiment des héros pour les simples citoyens de l'Ontario qui veulent que cette province agisse avec un sens des responsabilités et rende compte de ses activités!

– Anne Patterson

Votre diligence et votre assiduité au travail sont vraiment appréciées, par moi et par les Ontariens. Vous et le personnel de votre Bureau, vous faites un travail remarquable. Merci.

– Jeff Pinney

Je veux vous féliciter de votre rapport sur l'élargissement secret des pouvoirs policiers. C'est bien pour les citoyens – et pour la classe politique – de savoir que quelqu'un est prêt à confronter les autorités qui piétinent nos droits avec tant de désinvolture.

– Ken Cox

[L'Ombudsman] a prouvé qu'il se faisait vraiment le défenseur de l'intérêt public et son tout dernier rapport sur les manifestations du G20 à Toronto est peut-être sa plus importante déclaration en notre nom à tous.

– Christian Gagnon

Nos problèmes avec le BOF ont duré six mois, et vous les avez réglés en UNE SEULE SEMAINE! Merci au Bureau de l'Ombudsman pour son aide. Je suis certaine que sans elle, nous ne serions arrivés à rien.

– Plaignante

Un GRAND merci pour défendre nos libertés civiles!!!

– Ana Maria Carvalho

Un grand merci à l'Ombudsman. J'ai fait savoir à l'Ombudsman que le BOF retenait les paiements de pension de mes enfants et deux jours plus tard j'ai tout récupéré. Merci beaucoup de votre aide.

– Plaignante

Félicitations, M. Marin!!! Vous êtes, et vous avez été, ce qu'il nous faut en Ontario pour améliorer les choses au gouvernement.

– Christine Reid

Tu démontres un grand courage non seulement aux Ontariens, mais ailleurs aussi. Continue – le monde t'encourage complètement.

– Joel Vien

Dans les médias

Le rapport de M. Marin est une condamnation indépendante du secret et de la négligence du gouvernement provincial ainsi que de l'abus de la force par la police. Ce rapport établit un cadre politique d'avenir, un plan de transparence et de responsabilisation pour s'assurer que des événements comme ceux du G20 ne se reproduisent pas. Nous vous sommes des plus reconnaissants, pour tout.

– *Torontoist.com – « Héro de 2010 : André Marin », 21 décembre 2010*

M. Marin vient d'ajouter sa voix au chœur de tous ceux qui demandent une refonte radicale de la *Loi sur la protection des ouvrages publics*, pour actualiser ce texte de loi qui date de la Seconde Guerre mondiale et pour en faire un document du 21e siècle. Ce qui s'est passé à Queen's Park (où les lois ont été modifiées en douce, sans participation publique et sans explication par la suite) et dans nos rues (où les policiers ont trompé les citoyens à propos de leurs nouveaux pouvoirs et ont abusé de leurs pouvoirs légitimes) ne devrait jamais se reproduire. »

– *Éditorial du* Toronto Star, *8 décembre 2010*

Presque sans exception, les enquêtes de M. Marin sur les organismes provinciaux ont montré qu'ils évoluaient en vue de suivre leurs propres règles, et que ces règles allaient rarement dans le sens de l'intérêt public. De plus, les interventions du gouvernement sont rarement suffisantes pour garantir que ses organismes travaillent au service du public. C'est exactement ce qui s'est passé avec le RLISS… En fin de compte, le gouvernement doit exercer plus de surveillance sur ses organismes, même s'il s'expose ainsi davantage à un retour de flamme.

– *Kelvin Reid, chroniqueur,* St. Catharines Standard, *11 août 2010*

La semaine dernière, le gouvernement majoritaire a rejeté le Projet de loi 183 en seconde lecture – faisant ainsi échouer un projet de loi d'initiative parlementaire qui aurait élargi le pouvoir de l'Ombudsman pour lui donner droit de regard sur les conseils scolaires, les hôpitaux, les maisons de soins infirmiers et les sociétés d'aide à l'enfance… Les contribuables méritent d'en avoir pour leur argent dans les investissements dans l'éducation et autres services gouvernementaux.Les coûts d'éducation représentent une énorme part du gâteau. Alors pourquoi pas faire plus de place à la responsabilisation? Qu'est-ce qui pourrait en résulter de négatif?

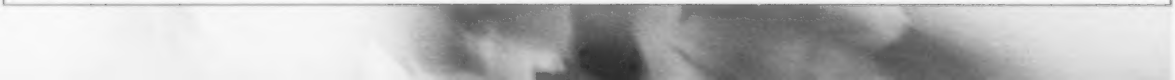
– *Éditorial du* Hamilton Mountain News, *11 mai 2011*

Avec le vieillissement de la population et la hausse des budgets pour les soins de santé, on peut difficilement imaginer une année où tous les réseaux de soins de santé dans la province n'auront pas à faire face à des décisions très difficiles relativement aux services de santé cruciaux d'une région. Sans la confiance du public, ces décisions seront encore plus difficiles à prendre, voire impossibles. C'est pourquoi les conclusions de M. Marin [sur le RLISS] sont cruciales.

– *Éditorial de l'*Ottawa Citizen, *1er août 2010*

Quelque chose ne tourne pas rond quand la carte de la surveillance officielle n'inclut pas les services gouvernementaux qui sont censés venir en aide aux plus vulnérables. Les conseils scolaires, les hôpitaux et les maisons de soins infirmiers échappent à la surveillance du bureau de l'Ombudsman et tout porte à croire que le parti au pouvoir ne compte rien changer à cette situation… L'Ombudsman a droit de regard sur des centaines de ministères, sociétés de la Couronne, conseils, commissions et autres. Mais beaucoup des services courants les plus utilisés par les gens restent hors limites. Souvent, quand les gens n'arrivent pas à obtenir que les responsables fassent leur devoir, le seul recours pour eux est de faire appel à un avocat. Le temps est venu pour l'Ontario de suivre le reste du Canada et, comme le souligne [le député provincial néo-démocrate Rosario] Marchese, de donner une voix à ceux qui ne peuvent pas se faire entendre. Faisons intervenir l'Ombudsman.

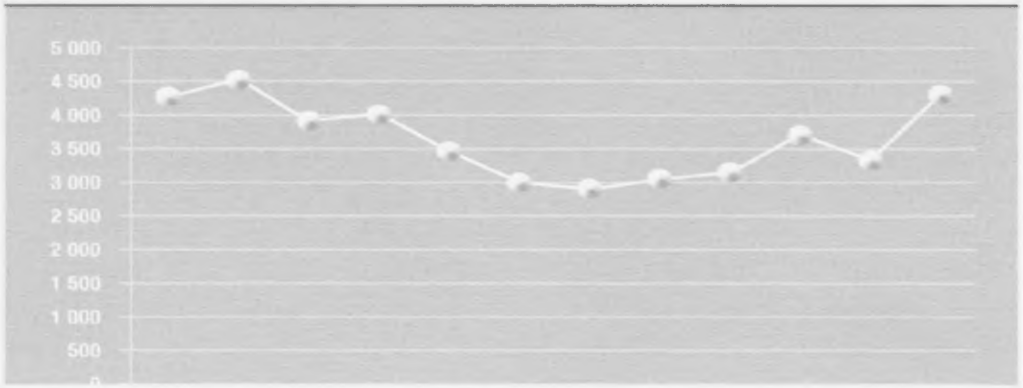
– *Moira Macdonald, chroniqueuse,* Toronto Sun, *3 mai 2011*



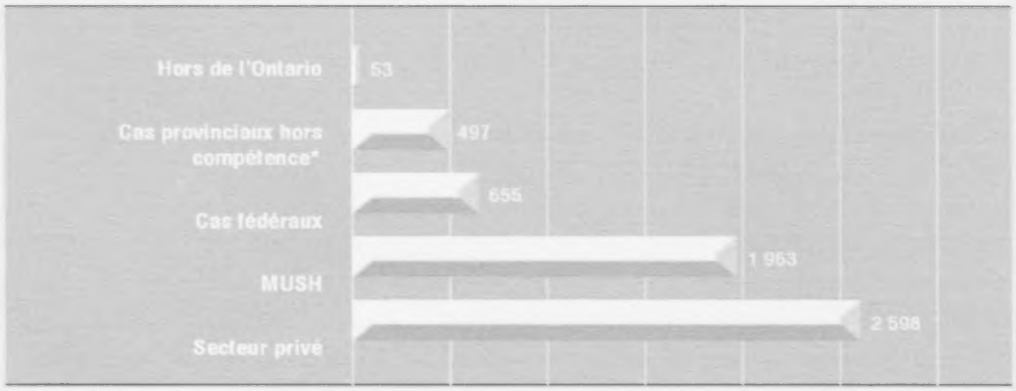
Annexe 1

Aperçu statistique des plaintes

**CAS REÇUS PAR TRIMESTRE
DE 2008-2009 À 2010-2011**



**CAS REÇUS HORS COMPÉTENCE DE L'OMBUDSMAN
EN 2010-2011** **TOTAL : 5 766**

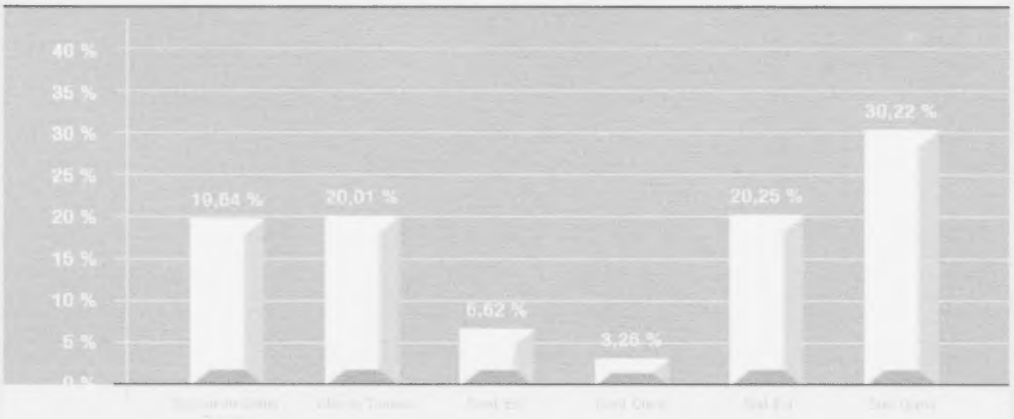


* *Par exemple, cas reçus à propos des cours, de Stewardship Ontario et de Tarion.*

Annexe 1

Aperçu statistique des plaintes

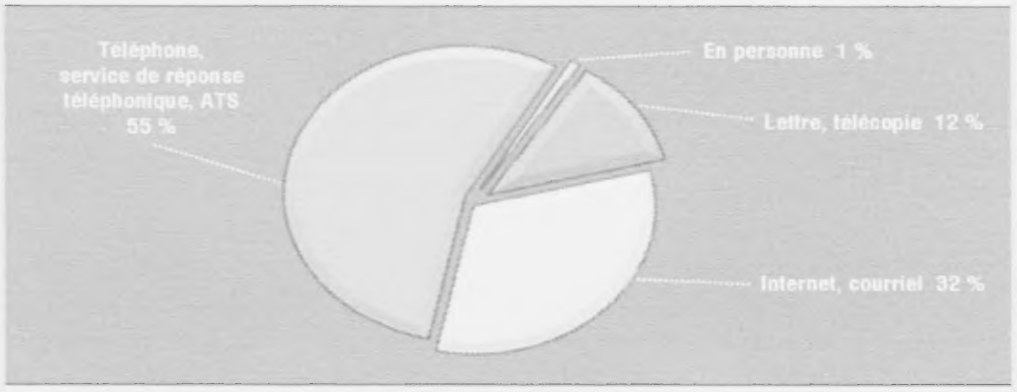
RÉPARTITION RÉGIONALE DES PLAIGNANTS* EN 2010-2011



* À l'exclusion des établissements correctionnels.

Région du Grand Toronto : Délimitée par Oakville, Lac Simcoe et Oshawa mais excluant la Ville de Toronto
Ville de Toronto : Délimitée par Etobicoke, Avenue Steeles et Scarborough
Nord-Est : Délimité par Ottawa, Penetanguishene et Marathon jusqu'à la Baie d'Hudson
Nord-Ouest : À l'ouest de la limite Marathon / Baie d'Hudson
Sud-Est : Délimité par RGT, Barrie, Penetanguishene et Ottawa
Sud-Ouest : Délimité par RGT, Barrie, Penetanguishene

MODE DE RÉCEPTION DES CAS EN 2010-2011



Annexe 1

Aperçu statistique des plaintes

LES 15 ORGANISMES ET PROGRAMMES GÉNÉRAUX DU GOUVERNEMENT PROVINCIAL AYANT FAIT L'OBJET DU PLUS GRAND NOMBRE DE PLAINTES EN 2010-2011

		Nombre de cas	Pourcentage de cas hors compétence
1	BUREAU DES OBLIGATIONS FAMILIALES	716	8,25 %
2	PROGRAMME ONTARIEN DE SOUTIEN AUX PERSONNES HANDICAPÉES	493	5,68 %
3	COMMISSION DE LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET DE L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL	414	4,77 %
4	HYDRO ONE	306	3,52 %
5	PERMIS DE CONDUIRE	286	3,29 %
6	AIDE JURIDIQUE ONTARIO	125	1,44 %
7	BUREAU DU TUTEUR ET CURATEUR PUBLIC	113	1,30 %
8	REGISTRAIRE GÉNÉRAL	110	1,27 %
9	POLICE PROVINCIALE DE L'ONTARIO	108	1,24 %
10	ASSURANCE-SANTÉ DE L'ONTARIO	102	1,17 %
11	TRIBUNAL DES DROITS DE LA PERSONNE DE L'ONTARIO	101	1,16 %
12	SOCIÉTÉ D'ÉVALUATION FONCIÈRE DES MUNICIPALITÉS	99	1,14 %
13	COMMISSION DE LA LOCATION IMMOBILIÈRE	99	1,14 %
14	RÉGIME D'AIDE FINANCIÈRE AUX ÉTUDIANTES ET ÉTUDIANTS DE L'ONTARIO	99	1,14 %
15	DIRECTION DES PROGRAMMES DE MÉDICAMENTS	94	1,08 %

LES 10 ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS AYANT FAIT L'OBJET DU PLUS GRAND NOMBRE DE PLAINTES EN 2010-2011

		Nombre de cas	Pourcentage de cas hors compétence
1	CENTRE CORRECTIONNEL DU CENTRE-NORD	404	4,65 %
2	CENTRE CORRECTIONNEL DU CENTRE-EST	386	4,45 %
3	COMPLEXE CORRECTIONNEL DE MAPLEHURST	270	3,11 %
4	CENTRE DE DÉTENTION D'OTTAWA-CARLETON	227	2,61 %
5	CENTRE DE DÉTENTION DE NIAGARA	161	1,85 %
6	CENTRE DE DÉTENTION DE L'OUEST DE TORONTO	156	1,80 %
7	CENTRE DE DÉTENTION DE HAMILTON-WENTWORTH	150	1,73 %
8	CENTRE VANIER POUR LES FEMMES	145	1,67 %
9	PRISON DE TORONTO	131	1,51 %
10	CENTRE DE DÉTENTION D'ELGIN-MIDDLESEX	105	1,21 %

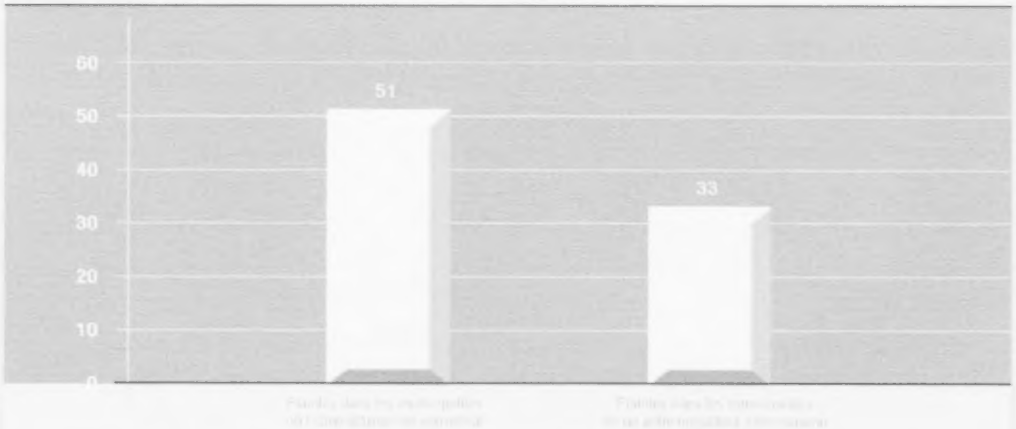
Annexe 1

Aperçu statistique des plaintes

TYPES LES PLUS COURANTS DE CAS REÇUS EN 2010-2011

1	Décision erronée, déraisonnable ou injuste
2	Accès aux services ou refus de services; services inadéquats ou insuffisants
3	Retard
4	Communication inadéquate, inappropriée ou non communication
5	Interprétation erronnée ou déraisonnable des critères, normes, politiques, procédures, directives, règlements, lois, renseignements ou preuves
6	Exécution injuste ou non exécution
7	Politiques et/ou procédures gouvernementales
8	Questions générales de politiques publiques
9	Lois et/ou règlements
10	Manque de respect aux politiques, procédures ou directives, ou manque d'uniformité dans l'application; politiques ou procédures injustes
11	Manque d'avis suffisant ou pertinent
12	Processus interne de plaintes; manque de processus, traitement injuste des plaintes
13	Problèmes de financement gouvernemental
14	Raisons insuffisantes ou absence de raisons pour une décision
15	Recours abusif au pouvoir discrétionnaire

CAS REÇUS À PROPOS DES RÉUNIONS MUNICIPALES À HUIS CLOS EN 2010-2011



Annexe 1

Aperçu statistique des plaintes

CAS REÇUS PAR CIRCONSCRIPTION PROVINCIALE, EN 2010-2011, À L'EXCLUSION DES ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS*

Ajax-Pickering	37	Niagara-Ouest-Glanbrook	33
Algoma-Manitoulin	96	Nickel Belt	43
Ancaster-Dundas-Flamborough-Westdale	56	Nipissing	76
Barrie	78	Northumberland-Quinte-Ouest	67
Beaches-York Est	80	Oak Ridges-Markham	49
Bramalea-Gore-Malton	61	Oakville	66
Brampton-Ouest	75	Oshawa	96
Brampton-Springdale	35	Ottawa-Centre	62
Brant	66	Ottawa-Orléans	37
Bruce-Grey-Owen Sound	78	Ottawa-Ouest-Nepean	92
Burlington	67	Ottawa-Sud	51
Cambridge	62	Ottawa-Vanier	52
Carleton-Mississippi Mills	45	Oxford	31
Chatham-Kent-Essex	47	Parkdale-High Park	82
Davenport	69	Parry Sound-Muskoka	85
Don Valley-Est	61	Perth-Wellington	40
Don Valley-Ouest	44	Peterborough	47
Dufferin-Caledon	64	Pickering-Scarborough-Est	42
Durham	43	Prince Edward-Hastings	55
Eglinton-Lawrence	72	Renfrew-Nipissing-Pembroke	52
Elgin-Middlesex-London	48	Richmond Hill	36
Essex	55	Sarnia-Lambton	56
Etobicoke-Centre	52	Sault Ste. Marie	61
Etobicoke-Lakeshore	79	Scarborough-Agincourt	46
Etobicoke-Nord	52	Scarborough-Centre	38
Glengarry-Prescott-Russell	58	Scarborough-Guildwood	79
Guelph	48	Scarborough-Rouge River	29
Haldimand-Norfolk	54	Scarborough-Sud-Ouest	76
Haliburton-Kawartha Lakes-Brock	46	Simcoe-Grey	66
Halton	58	Simcoe-Nord	85
Hamilton-Centre	83	St. Catharines	58
Hamilton-Est-Stoney Creek	72	St. Paul's	108
Hamilton Mountain	55	Stormont-Dundas-Glengarry-Sud	61
Huron-Bruce	32	Sudbury	77
Kenora-Rainy River	47	Thornhill	36
Kingston et les Îles	65	Thunder Bay-Atikokan	82
Kitchener-Centre	53	Thunder Bay-Supérieur-Nord	56
Kitchener-Conestoga	27	Timiskaming-Cochrane	64
Kitchener-Waterloo	54	Timmins-Baie James	53
Lambton-Kent-Middlesex	34	Toronto-Centre	163
Lanark-Frontenac-Lennox et Addington	57	Toronto-Danforth	58
Leeds-Grenville	51	Trinity-Spadina	98
London-Centre-Nord	102	Vaughan	35
London-Fanshawe	65	Welland	43
London-Ouest	67	Wellington-Halton Hills	35
Markham-Unionville	20	Whitby-Oshawa	78
Mississauga-Brampton-Sud	44	Willowdale	80
Mississauga-Erindale	46	Windsor-Ouest	90
Mississauga-Est-Cooksville	47	Windsor-Tecumseh	78
Mississauga-Streetsville	42	York-Centre	55
Mississauga-Sud	64	York-Ouest	32
Nepean-Carleton	39	York-Simcoe	50
Newmarket-Aurora	55	York-Sud-Weston	49
Niagara Falls	103		

** Lorsqu'un code postal valide est disponible*

Annexe 1

Aperçu statistique des plaintes

TOTAL DES CAS REÇUS RELATIVEMENT AUX MINISTÈRES PROVINCIAUX ET À DES PROGRAMMES SÉLECTIONNÉS, EN 2010-2011*

MINISTÈRE DES AFFAIRES MUNICIPALES ET DU LOGEMENT		135
Commission de la location immobilière	99	
MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE, DE L'ALIMENTATION ET DES AFFAIRES RURALES		24
MINISTÈRE DES AFFAIRES CIVIQUES ET DE L'IMMIGRATION		2
MINISTRE DÉLÉGUÉE AUX AFFAIRES FRANCOPHONES		1
MINISTÈRE DE LA CULTURE		3
MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT DU NORD,DES MINES ET DES FORÊTS		9
MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION		27
MINISTÈRE DE L'ÉNERGIE ET DE L'INFRASTRUCTURE		404
Commission de l'énergie de l'Ontario	22	
Hydro One	306	
MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT		81
MINISTÈRE DES FINANCES		271
Commission des services financiers de l'Ontario	39	
Commission des valeurs mobilières de l'Ontario	19	
Régie des alcools de l'Ontario	10	
Société des loteries et des jeux de l'Ontario	81	
Société d'évaluation foncière des municipalités	99	
MINISTÈRE DE LA FORMATION ET DES COLLÈGES ET UNIVERSITÉS		292
Apprentissage/formation professionnelle	68	
Collèges d'arts appliqués et de technologie	71	
Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario	99	
MINISTÈRE DU PROCUREUR GÉNÉRAL		603
Aide juridique Ontario	125	
Avocat des enfants	28	
Bureau du directeur indépendant de l'examen de la police	15	
Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne	13	
Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels	39	
Commission ontarienne des droits de la personnne	10	
Commission de révision de l'évaluation foncière	31	
Commission des alcools et des jeux de l'Ontario	28	
Tribunal des droits de la personnne de l'Ontario	101	
Tuteur et curateur public	113	
Unité des enquêtes spéciales	12	
MINISTÈRE DE LA PROMOTION DE LA SANTÉ		3
MINISTÈRE DU REVENU		64
MINISTÈRE DES RICHESSES NATURELLES		59
MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SOINS DE LONGUE DURÉE		612
Assurance-santé de l'Ontario	102	
Centres d'accès aux soins communautaires	51	
Commission d'appel et de révision des professions de la santé	22	
Direction des programmes de médicaments	94	
Direction des soins de longue durée	41	
Hôtel-Dieu Grace Hospital	22	
Programmes d'appareils et accessoires fonctionnels / d'oxygénothérapie à domicile	13	
Réseaux locaux d'intégration des services de santé	46	
Subventions accordées aux résidents du Nord de l'Ontario pour frais de transport à des fins médicales	18	

Annexe 1

Aperçu statistique des plaintes

TOTAL DES CAS REÇUS RELATIVEMENT AUX MINISTÈRES PROVINCIAUX ET À DES PROGRAMMES SÉLECTIONNÉS, EN 2010-2011*

MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ COMMUNAUTAIRE ET DES SERVICES CORRECTIONNELS		3355
Bureau du coroner en chef	14	
Commission civile des services policiers de l'Ontario	13	
Établissements correctionnels	3002	
Police provinciale de l'Ontario	110	
Services de probation et de libération conditionnelle	30	
MINISTÈRE DES SERVICES AUX CONSOMMATEURS		33
MINISTÈRE DES SERVICES À L'ENFANCE ET À LA JEUNESSE		144
Commission de révision des services à l'enfance et à la famille	14	
Établissements de placement sous garde en milieu fermé pour les jeunes	33	
Programmes destinés aux personnes ayant des besoins particuliers - Enfants	44	
Société d'aide à l'enfance - Huron Perth	33	
MINISTÈRE DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX		216
Bureau du registraire général	110	
ServiceOntario	47	
Tribunal d'appel en matière de permis	12	
MINISTÈRE DES SERVICES SOCIAUX ET COMMUNAUTAIRES		1295
Bureau des obligations familiales	716	
Programmes destinés aux personnes ayant des besoins particuliers - Adultes	21	
Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées	493	
Tribunal de l'aide sociale	38	
MINISTÈRE DU TOURISME		5
MINISTÈRE DES TRANSPORTS		381
Immatriculation des véhicules	34	
Permis de conduire	184	
MINISTÈRE DU TRAVAIL		610
Commission des relations de travail de l'Ontario	29	
Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail	414	
Direction des pratiques d'emploi	47	
Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail	79	

** Les totaux sont donnés pour chacun des ministères du gouvernement provincial et incluent tous les organismes et programmes relevant de ce ministère. Tout organisme ou programme gouvernemental faisant l'objet de 10 plaintes ou plus est également inclus.*

Annexe 1

Aperçu statistique des plaintes

RÈGLEMENT DES CAS EN 2010-2011

743
Dossiers en souffrance au 1er avril 2010

14 531
Dossiers reçus

15 274
Dossiers traités

6 570
Dossiers clos hors compétence

7 724
Dossiers clos relevant de la compétence

980
Dossiers en cours

3 029 - Demandes de renseignements faites / Références données / Résolutions facilitées

2 354 - Clos après examen par l'Ombudsman

930 - Réglés avec l'intervention de l'Ombudsman

843 - Retirés par le plaignant

568 - Réglés sans l'intervention de l'Ombudsman

Annexe 1

Aperçu statistique des plaintes

RÈGLEMENT DES CAS À PROPOS DES RÉUNIONS MUNICIPALES À HUIS CLOS

11
Dossiers en souffrance au 1er avril 2010

84
Dossiers reçus

95
Dossiers traités

31
Dossiers transmis à l'enquêteur nommé par la municipalité

51
Dossiers clos

13
Dossiers en cours

5 - Demandes de renseignements faites / Références données / Résolutions facilitées

16 - Clos après examen par l'Ombudsman

20 - Réglés avec l'intervention de l'Ombudsman

7 - Retirés par le plaignant

3 - Enquêtes

Annexe 2

Notre méthode de travail

Annexe 3

Notre Bureau

Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman (EISO) : L'EISO est responsable de mener des enquêtes sur des cas complexes, systémiques et à haut profil. Elle collabore avec l'équipe des opérations de l'Ombudsman et les enquêteurs sont assignés à l'EISO en fonction de leurs aptitudes spécifiques et de leurs secteurs d'expertise.

Opérations : L'équipe des opérations, gérée par l'Ombudsman adjointe, comprend l'équipe de règlements préventifs et l'équipe d'enquêtes. L'équipe de règlements préventifs travaille comme zone de première ligne pour notre Bureau. Elle reçoit les plaintes, les évalue, offre des conseils, des recommandations et des références. Les agents de règlement préventif utilisent diverses techniques de résolution des conflits pour résoudre les plaintes qui relèvent de l'Ombudsman. L'équipe d'enquêtes mène des enquêtes rapides et ciblées sur les cas à résoudre, tant individuels que systémiques.

Services juridiques : Cette équipe, dirigée par notre avocate principale, appuie l'Ombudsman et son personnel, veillant à ce que notre Bureau oeuvre dans le cadre du mandat qui lui est conféré par la loi. Elle offre des conseils experts pour faciliter la résolution des plaintes et les enquêtes. Les membres de l'équipe des services juridiques jouent un rôle essentiel dans l'examen et l'analyse des preuves durant les enquêtes, ainsi que dans la préparation des rapports et des recommandations. De plus, elle supervise l'Équipe d'application de la loi sur les réunions ouvertes au public (OMLET), qui enquête sur les plaintes concernant les réunions municipales à huis clos déposées en vertu de la *Loi sur les municipalités*. Cette équipe fait aussi un travail d'information et de sensibilisation auprès des municipalités et du public à propos des réunions publiques.

Communications : L'Équipe des communications coordonne les publications de notre Bureau, dont le Rapport annuel et les rapports de l'EISO, les brochures et le *Guide des réunions municipales ouvertes au public*. Elle gère le site Web de l'Ombudsman, sa présence dans les médias sociaux, contribue aux activités de liaison et apporte un soutien à l'Ombudsman et à son personnel pour les entrevues avec les médias, les conférences de presse, les discours, les présentations et les déclarations publiques.

Services internes et administratifs : L'équipe des services internes et adrministratifs est responsable du soutien aux secteurs des finances, des ressources humaines, de l'administration et de la technologie de l'information.

Annexe 4

Rapport financier

Durant l'exercice financier 2010-2011, le budget de fonctionnement total alloué à notre Bureau était de 10,48 millions $. Les revenus divers remboursés au gouvernement se sont chiffrés à 29 000 $, résultant en des dépenses nettes de 10,16 millions $. Les catégories de dépenses les plus importantes sont liées aux salaires et aux avantages sociaux, de 7,77 millions $, soit 76 % des dépenses de fonctionnement annuelles du Bureau.

SOMMAIRE DES DÉPENSES 2010-2011

	(en milliers)
Salaires et traitements	6 364 $
Avantages sociaux des employés	1 404 $
Transports et communications	321 $
Services	1 540 $
Fournitures et équipement	555 $
Dépenses annuelles de fonctionnement	**10 184 $**
Moins : Revenus divers	29 $
Dépenses nettes	**10 155 $**

Ombudsman
ONTARIO

L'ESPRIT DE GARDE DE L'ONTARIO

RAPPORT ANNUEL 2010-2011

www.ombudsman.on.ca

Facebook : Ontario Ombudsman
Twitter : Ont_Ombudsman
YouTube : youtube.com/OntarioOmbudsman